CA Asset Portfolio Management

Guia do Usuário

Release 12.9.00

Referências do Produto da CA Technologies

Este documento faz referência aos seguintes produtos e marcas da CA Technologies:

- CA Asset Converter
- CA Asset Portfolio Management (CA APM)
- CA Business Intelligence
- CA Client Automation

  (anteriormente CA IT Client Manager)
- CA Configuration Management Database (CA CMDB)
- CA Embedded Entitlements Manager (CA EEM)
- CA Management Database (CA MDB)
- CA Process Automation™
- CA Service Catalog
- CA Service Desk Manager
- CA Software Asset Manager (CA SAM)
- CA SiteMinder®

Este documento também faz referência ao seguinte componente, que anteriormente usava um nome diferente:

- Common Asset Viewer

  (conhecido anteriormente como AMS ou Asset Management System – Sistema de Gerenciamento de Ativos)

Entrar em contato com o Suporte técnico

Para assistência técnica online e uma lista completa dos locais, principais horários de atendimento e números de telefone, entre em contato com o Suporte técnico pelo endereço http://www.ca.com/worldwide.

Índice

Capítulo 8: Geração de relatórios 125

Capítulo 9: Pesquisando 129

Capítulo 1: Introdução

Esta seção contém os seguintes tópicos:

Visão geral

O CA APM oferece recursos de gerenciamento do portfólio de ativos para ajudá-lo a gerenciar ativos de tecnologia de sua propriedade, ou que você aluga ou licencia. O produto ajuda a otimizar seus investimentos em ativos de TI e a evitar despesas desnecessárias, ativando uma exibição do portfólio de seus custos, contratos e licenças de ativos de TI. Este modo de exibição permite gerenciar e controlar os custos para tomadas de decisões de negócios mais fundamentadas. O produto ajuda a identificar ativos não utilizados e subutilizados para ajudá-lo a aumentar e a otimizar o uso de ativos, e reduzir pagamentos de faturas em excesso. O CA APM ajuda a gerenciar os ativos de TI durante os seus ciclos de vida, desde o planejamento inicial e a compra até a retirada de uso e a alienação.

O CA APM unifica e simplifica o gerenciamento de ativos e o ajuda das seguintes maneiras:

- Compreenda os ativos de sua propriedade e de concessão, e o custo de propriedade dos ativos, de modo que você não adquira ativos que não sejam necessários. É possível otimizar seus ativos, aproveitar totalmente os direitos de uso existentes e reimplantar licenças não usadas.
- Compreenda quem usa os ativos, e o número total de ativos disponíveis.
- Compreenda os contratos de manutenção para ativos de hardware e software. É possível revisar e cancelar contratos desnecessários, e revisar os contratos existentes para controlar os custos.
- Compreenda quando um ativo atinge o final de uma concessão para ajudar a controlar os custos e a negociar contratos melhores.
- Monitore seus fornecedores e contratos para melhorar as negociações com fornecedores.
- Melhore as aprovações e processamentos de ativos, e aumente a eficiência com processos automatizados.

Público-alvo

Este guia é destinado a qualquer pessoa que usa o produto diariamente para gerenciar as informações financeiras e de propriedade de ativos de TI, incluindo os usuários a seguir:

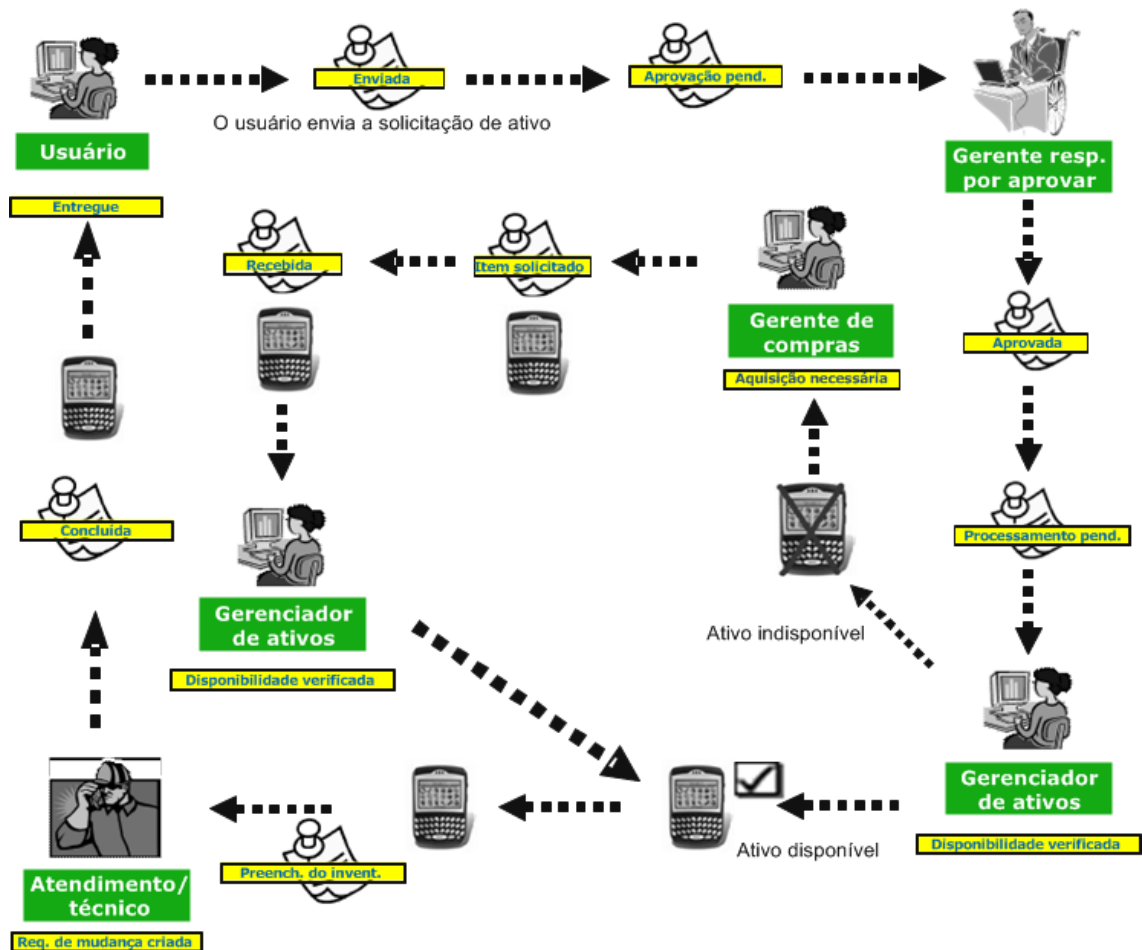
- *Gerentes de ativos de TI* implementam e gerenciam todo o sistema de gerenciamento de ativos e trabalham diretamente com diversos departamentos, como o de finanças e aquisição.
- *Gerentes de finanças e aquisição* desenvolvem e implementam sistemas de aquisição, incluindo o processamento de pedidos e a implantação de ativos de hardware e software de TI.
- *Gerentes de contratos, concessões e fornecedores* negociam, revisam e mantêm os contratos, acordos e serviços sob contrato. As tarefas comuns incluem a solicitação de cotações de fornecedores e a negociação de preços de produtos, datas de entrega e compras.
- *Gerentes de operações e Especialistas em detecção* gerenciam a infraestrutura de TI e a implantação e implementação de técnicas e ferramentas de detecção de ativos de TI.
- *Analista/gerente de help desk* planeja, dirige e administra o help desk para garantir que os ativos sejam implantados e mantidos adequadamente. Todas as solicitações de ativos relatadas ao help desk são registradas, processadas e resolvidas com base nas políticas e procedimentos departamentais.

Efetuar logon no CA APM

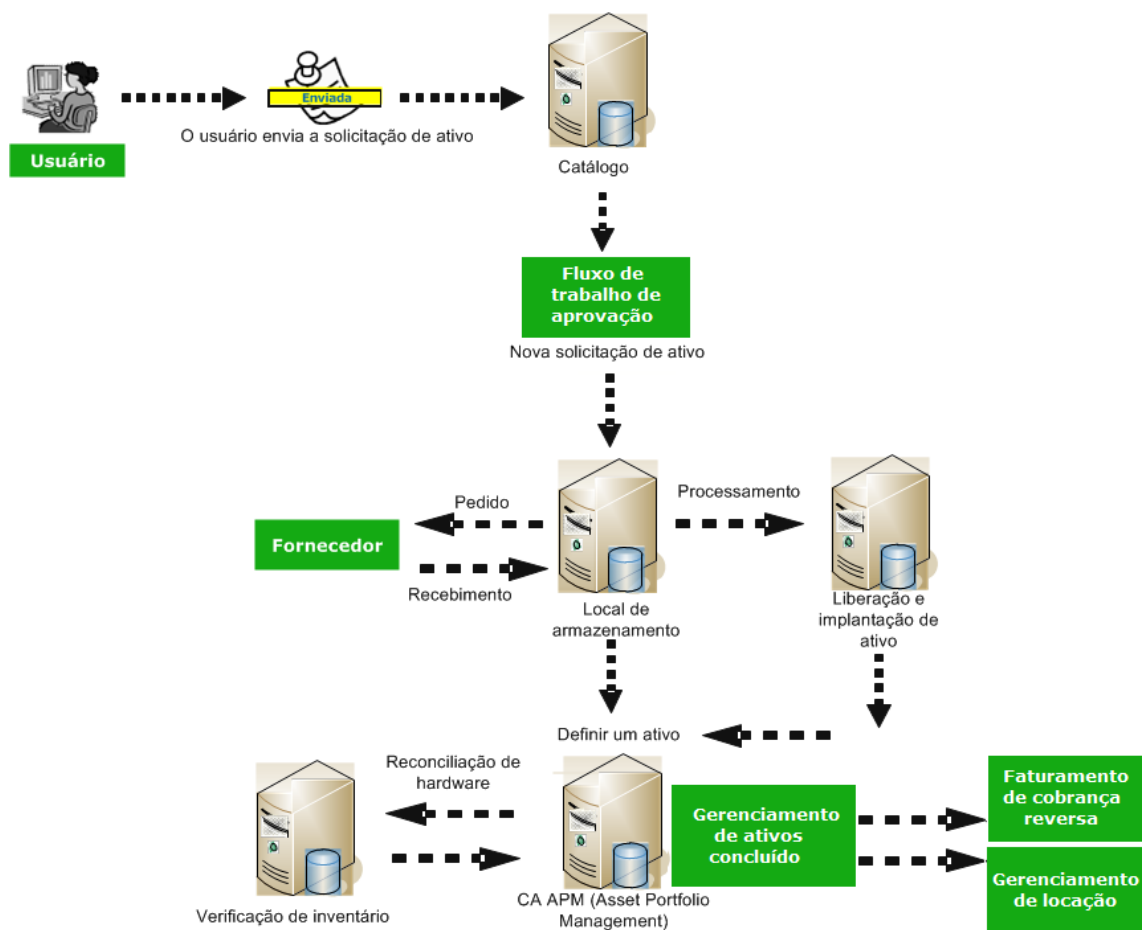
Após a instalação do produto, o administrador do CA APM prepara o produto para que você possa usá-lo diariamente para gerenciar ativos. Após o administrador preparar o produto, ele fornecerá o URL e as credenciais de logon para que você efetue logon.

O ciclo de vida da solicitação do ativo

Ao integrar o CA APM e o CA Service Catalog, você ajuda a melhorar a qualidade do serviço, a aumentar a eficiência e a simplificar e automatizar as aprovações e o processamento de ativos.

Como mostrado na ilustração a seguir, a integração do CA APM com o CA Service Catalog ajuda a automatizar todos os aspectos do ciclo de vida da solicitação do ativo.

O ciclo de vida do ativo

O CA APM oferece recursos completos de gerenciamento do portfólio de ativos para ajudá-lo a gerenciar ativos de tecnologia de sua propriedade, ou que você aluga ou licencia. O CA APM fornece recursos para ajudá-lo a gerenciar seus ativos de TI durante os seus ciclos de vida, desde o planejamento inicial e a compra até a retirada de uso e a alienação.

Como mostrado na ilustração a seguir, o CA APM fornece recursos completos de gerenciamento para todos os aspectos do ciclo de vida do ativo.

Exemplo: gerenciamento de ativos

Para ajudá-lo a entender como o CA APM pode ajudá-lo a gerenciar seus ativos, os exemplos a seguir são fornecidos. Esses exemplos usam uma corporação fictícia como exemplo (Empresa de Gerenciamento de Documentos) para ajudá-lo a entender como o CA APM e os seguintes produtos integrados ao CA APM simplificam o gerenciamento de ativos:

- CA Service Catalog
- CA Service Desk Manager
- CA Asset Inventory Manager

Importante: Empresa de Gerenciamento de Documentos é um nome de empresa fictício, cujo uso é estritamente para fins de instrução, e não se destina a fazer referência a nenhuma empresa existente.

Para compreender os benefícios do uso do CA APM, leia os exemplos na ordem fornecida.

Observação: nos exemplos, são apresentadas tarefas específicas em que é necessário usar um determinado produto da CA Technologies para executá-las. Por exemplo, use o CA Service Catalog para processar uma solicitação a partir do inventário. Esses exemplos não incluem as instruções passo a passo para executar a tarefa. Leia a documentação específica do produto para obter estas informações.

Mais informações:

Exemplo: como solicitar um laptop (na página 15)
Exemplo: como reimplantar um laptop (na página 17)
Exemplo: como gerenciar um contrato (na página 19)
Exemplo: como gerenciar uma concessão (na página 20)

Exemplo: como solicitar um laptop

O exemplo a seguir ilustra como a Empresa de Gerenciamento de Documentos usa a integração entre o CA APM e o CA Service Catalog para revisar o inventário existente e determinar se é necessário comprar um novo laptop ou realocar um laptop existente. Quando a Empresa de Gerenciamento de Documentos sabe quantos laptops possui ou tem em concessão, é possível reduzir o risco de compra ou de concessão de um laptop que eles não necessitam. Em vez de comprar um novo laptop, eles realocam um laptop existente. Como resultado, o custo de propriedade deles diminui.

Essa integração fornece à Empresa de Gerenciamento de Documentos os benefícios a seguir:

- Eles não compram um laptop que não necessitam.
- O processo usado para solicitar um laptop é automatizado e está disponível para todos os usuários, o que reduz o custo de compra.
- O inventário da Empresa de Gerenciamento de Documentos é acompanhado, de forma que é possível alocar e reimplantar um laptop existente, em vez de comprar um novo.

Para solicitar um laptop, execute as etapas a seguir:

1. Criar uma solicitação para o laptop no CA Service Catalog e enviá-la para aprovação.

   O gerente de vendas contrata um novo administrador de vendas e o gerente deve fornecer um laptop ao administrador de vendas. O gerente de vendas usa o CA Service Catalog para revisar o catálogo quanto às configurações e ao inventário de laptops disponíveis, selecionar um laptop existente, revisar a solicitação para ver os custos associados e enviar a solicitação para aprovação. O gerente de vendas especifica que o laptop deverá estar disponível a partir de 1 de junho.

2. Revisar o status da solicitação no CA Service Catalog.

   O gerente de vendas periodicamente revisa a solicitação para ver o status, quaisquer alterações e para saber quanto a solicitação avançou no processo. A solicitação é enviada automaticamente para o vice-presidente de vendas para aprovação.

3. Aprovar a solicitação no CA Service Catalog.

   O vice-presidente de vendas recebe um email informando que a solicitação do laptop deve ser aprovada. O vice-presidente de vendas analisa a solicitação para verificar se os custos associados ao laptop estão dentro das diretrizes para a equipe de gerenciamento. A solicitação está dentro das diretrizes e o vice-presidente de vendas aprova a solicitação. A solicitação é enviada automaticamente para o gerente de ativos para aprovação.

4. Aprovar a solicitação no CA Service Catalog, revisar o inventário disponível no CA APM e atender à solicitação.

   O gerente de ativos recebe um email informando que a solicitação do laptop deve ser aprovada. O gerente de ativos analisa a solicitação e revisa o inventário disponível no CA APM para ver se há um laptop disponível. Um laptop correspondente à configuração solicitada está disponível no inventário, e o gerente de ativos atende à solicitação do laptop.

5. Atribuir a propriedade do laptop no CA APM.

   O gerente de ativos encontra um laptop no CA APM que corresponde à configuração na solicitação. O administrador de vendas ainda não é um funcionário, portanto o gerente de ativos atribui a propriedade do laptop ao gerente de vendas.

6. Revisar o status da solicitação no CA Service Catalog e verificar se existe um pedido de alteração.

   O gerente de ativos revisa a solicitação original no CA Service Catalog para verificar se a solicitação foi atendida a partir do inventário existente. O gerente de ativos também verifica que um pedido de alteração do CA Service Desk Manager foi criado e enviado ao analista de help desk para preparar o laptop para o administrador de vendas.

7. Revisar e atender ao pedido de alteração no CA Service Desk Manager.

   O analista de help desk recebe um email informando que um pedido de alteração para o laptop deve ser atendido. O analista de help desk revisa os detalhes do pedido de alteração, inclusive é permitido ao analista ver a solicitação original no CA Service Catalog. O analista de help desk usa as informações no pedido de alteração para configurar o laptop para o administrador de vendas. O analista de help desk adiciona comentários ao pedido de alteração para indicar o trabalho realizado e aprova o pedido de alteração, de modo que o status do pedido de alteração é Fechado.

8. Fornecer o laptop.

   O analista de help desk configura e prepara o laptop, e o entrega para o administrador de vendas.

Exemplo: como reimplantar um laptop

O exemplo a seguir ilustra como a Empresa de Gerenciamento de Documentos usa a integração entre o CA APM e o CA Asset Inventory Manager para coletar e reimplantar um laptop após um funcionário deixar a empresa. Quando a Empresa de Gerenciamento de Documentos sabe quantos laptops possui e tem em concessão e gerencia seus ativos de forma adequada, é possível verificar se todos os ativos são coletados e realocados corretamente.

Essa integração fornece à Empresa de Gerenciamento de Documentos os benefícios a seguir:

- Eles não compram um laptop que não necessitam.
- O processo que é usado para realocar um laptop é automatizado e está disponível para todos os usuários.
- Eles podem tomar melhores decisões de compra e reduzir os riscos envolvidos ao comprar ativos.

Para reimplantar um laptop, execute as etapas a seguir:

1. Revisar todos os ativos no CA APM que estão atribuídos ao funcionário.

   O gerenciador de ativos efetua logon no CA APM e revisa todos os ativos que estão atribuídos ao funcionário. O funcionário tem três ativos atribuídos: um Blackberry, um cartão de segurança e um laptop.

   Ao revisar todas as informações sobre o laptop, o gerente de ativos pode decidir como reimplantar o laptop. Por exemplo, o gerente de ativos pode ver que o laptop foi comprado para um determinado centro de custo. Com base nessas informações, o gerente de ativos sabe que o laptop não pode ser reimplantado para um funcionário em um centro de custo diferente.

2. Revisar as informações detectadas sobre o laptop no CA Asset Inventory Manager.

   O CA APM e o CA Asset Inventory Manager estão integrados, e o gerente de ativos usa o CA Asset Inventory Manager para revisar as informações detectadas sobre o laptop. Ao revisar as informações detectadas, o gerente de ativos pode ver que o laptop foi comprado com 2 GB de memória e foi atualizado com 4 GB de memória. O gerente de ativos também verifica a capacidade de armazenamento e o software instalado no laptop para determinar se é necessário fazer uma atualização.

3. Revisar os detalhes do laptop no CA APM.

   O gerente de ativos usa o CA APM para revisar as informações a seguir sobre o laptop:

   - Informações de contato do suporte quando há problemas no laptop. O laptop também tem uma resolução de suporte de 48 horas no CA Service Desk Manager.
   - Custos associados à manutenção do laptop. A Empresa de Gerenciamento de Documentos tem uma concessão no laptop e está pagando US$ 34 por mês até 31/12/2011. Essas informações são úteis para validar todas as faturas do laptop e para verificar se o fornecedor está cobrando o valor correto. Essas informações também permitem que o gerente de ativos compreenda as despesas futuras do laptop.
   - Componentes de configuração adicionados ao laptop. O laptop é concessionado e o gerente de ativos deve compreender quais componentes foram adicionados. Essas informações ajudam a evitar que o laptop seja retornado ao fornecedor com componentes pelos quais a empresa pagou.
   - Ciclo de vida do laptop. O gerente de ativos pode ver que o laptop foi pedido e recebido em novembro de 2008, e implantado em dezembro de 2009.
   - Histórico de auditoria para revisar as alterações feitas no laptop. Ao revisar o histórico de auditoria, o gerente de ativos pode ver todas as alterações, quando elas foram feitas e quem as fez.
   - Alocações internas de software. O gerente de ativos revisa a alocação de contato para o laptop para determinar se as licenças de software podem ser disponibilizadas para outro usuário.

4. Reimplantar o laptop.

   O gerente de ativos revisa as informações sobre o laptop e as obrigações contratuais associadas. A concessão do laptop ainda não terminou, e terminar a concessão não é uma opção por causa das penalidades envolvidas. Portanto, o gerente de ativos reimplanta o laptop para outro funcionário.

Exemplo: como gerenciar um contrato

O exemplo a seguir ilustra como a Empresa de Gerenciamento de Documentos usa o CA APM para cumprir suas obrigações contratuais para com seus fornecedores. Quando a Empresa de Gerenciamento de Documentos tem todas as informações sobre seus contratos, é possível determinar qual empresa está associada ao contrato, quem negociou o contrato, os custos associados ao contrato, a duração do contrato e os ativos associados ao contrato.

Essas informações fornecem à Empresa de Gerenciamento de Documentos os benefícios a seguir:

- Ajuda a reduzir o custo de propriedade de um ativo.
- Ajuda a tomar melhores decisões de compra.
- Ajuda a reduzir os riscos envolvidos na compra de ativos.

Para gerenciar um contrato, execute as etapas a seguir:

1. Revise os documentos jurídicos no CA APM para investigar possíveis economias e consolidações nos contratos de hardware.

   O gerente de contratos efetua logon no CA APM e revisa as taxas de rescisão associadas a todos os contratos. As taxas de rescisão são custos de uma única vez que a Empresa de Gerenciamento de Documentos deve pagar para descontinuar qualquer contrato de hardware.

2. Revisar os detalhes dos contratos dos documentos jurídicos para determinar quais acordos oferecem uma penalidade menor.

   O gerente de contratos revisa a data de início, a data de término, o centro de custo, o local, o negociador e o solicitante original do contrato. Essas informações são importantes de se verificar porque os contratos podem ter sido assinados muitos anos antes da data atual.

3. Revisar os custos associados ao contrato.

   O gerente de contratos revisa os custos para verificar se o fornecedor está faturando corretamente e para determinar a quantia total paga pelo contrato e os pagamentos futuros. As informações podem ser usadas para orçamento e previsão.

4. Revisar o histórico de status do contrato.

   O gerente de contratos analisa os vários estágios de revisão do contrato (interna e externa) para determinar se alterações importantes ocorreram desde o momento em que o contrato foi assinado e executado.

5. Revisar o histórico de auditoria do contrato.

   O gerente de contratos revisa o histórico de auditoria do contrato para ver todas as alterações, quando elas foram feitas e quem as fez.

6. Revisar os termos e condições do contrato.

   Cancelar um contrato, especialmente uma concessão, pode ter um grande impacto financeiro sobre a Empresa de Gerenciamento de Documentos. Todos os ativos têm de ser retornados ao fornecedor e os novos ativos devem ser fornecidos aos funcionários. O gerente de contratos revisa os termos e condições, e determina que é financeiramente proibitivo a Empresa de Gerenciamento de Documentos cancelar a concessão.

7. Revisar um documento digitalizado do contrato original.

   O gerente de contratos analisa um documento digitalizado do contrato original para fazer uma revisão completa do contrato.

8. Revisar todas as adições, emendas e documentos jurídicos regentes que estejam associados ao contrato.

   O gerente de contratos revisa todas as adições, emendas, documentos jurídicos regentes e outros anexos associados ao contrato para melhorar a decisões sobre compras.

Exemplo: como gerenciar uma concessão

O exemplo a seguir ilustra como a Empresa de Gerenciamento de Documentos usa o CA APM para acompanhar e gerenciar os laptops atribuídos a um contrato de concessão específico. Quando a Empresa de Gerenciamento de Documentos tem todas as informações sobre seus ativos de concessão, é possível compreender quando uma concessão expira, a configuração original da concessão, onde os ativos de concessão estão localizados e compreender os pagamentos associados à concessão.

Essas informações fornecem à Empresa de Gerenciamento de Documentos os benefícios a seguir:

- Ajuda a reduzir o custo de continuar uma concessão (possivelmente a uma taxa mais alta).
- Ajuda a reduzir o risco de fazer uma opção de compra de uma concessão (pagando o valor integral do ativo) se o ativo não puder ser encontrado.

Para gerenciar uma concessão, execute as etapas a seguir:

1. Revisar os documentos jurídicos no CA APM.

   O gerente de ativos solicitou ao administrador de ativos o fornecimento de uma visão geral dos laptops cujas concessões irão expirar no próximos três meses. As informações ajudam a planejar a chegada e a implantação de novos laptops e servidores.

2. Revisar o contrato de concessão.

   A Empresa de Gerenciamento de Documentos tem laptops concessionados da Dell, e o administrador de ativos pesquisa todos os contratos da Dell. Existem dois contratos ativos, e o administrador de ativos analisa as informações a seguir sobre o contrato de concessão:

   - Termos e condições. Como prática recomendada, corresponda os termos e condições com as palavras usadas no contrato. Quando os termos e condições são usados dessa forma, a Empresa de Gerenciamento de Documentos pode revisar e pesquisar documentos jurídicos por itens específicos.
   - Data de início e de término
   - Contato interno

3. Revisar as informações de ativo dos laptops que estão associados ao contrato de concessão.

   O administrador de ativos revisa as informações de ativos e pode ver que os laptops foram comprados com 2 GB de memória, o funcionário ao qual cada laptop está atribuído e onde cada laptop está localizado.

4. Revisar as informações detectadas sobre os laptops no CA Asset Inventory Manager.

   O CA APM e o CA Asset Inventory Manager estão integrados, e o administrador de ativos usa o CA Asset Inventory Manager para revisar as informações detectadas sobre os laptops. O administrador de ativos pode ver que um determinado laptop na concessão foi comprado com 2 GB de memória e foi atualizado para 4 GB de memória. O gerente de ativos também verifica a capacidade de armazenamento e o software que está instalado nos laptops para determinar se é necessário fazer uma atualização. O administrador de ativos também analisa os componentes adicionados para evitar o retorno de um laptop ao fornecedor com componentes pelos quais a empresa pagou.

5. Pesquisar todos os laptops relacionados à concessão da Dell no CA APM.

   O administrador de ativos pesquisa todos os laptops relacionados à concessão da Dell, e pode ver todas as concessões que estão programadas para terminar, onde os ativos estão localizados, o contato e a data de término específica.

6. Exportar os resultados da pesquisa para um arquivo CSV no CA APM.

   O administrador de ativos exporta as informações da concessão para um arquivo CSV e envia as informações para o gerente de ativos.

Capítulo 2: Gerenciamento financeiro

Esta seção contém os seguintes tópicos:

Gerenciamento financeiro

Compreender o impacto financeiro da sua base de ativos permite que você decida quais custos são relevantes para os seus negócios. O CA APM ajuda a acompanhar, gerenciar e categorizar todas as despesas relacionadas aos ativos, incluindo os custos históricos, atuais e projetados, de forma que é possível analisar o seu impacto financeiro.

O gerenciamento financeiro no CA APM envolve trabalhar com os objetos a seguir:

- Modelos (na página 23)
- Ativos (na página 28)
- Configurações do ativo (na página 40)
- Custos e pagamentos (na página 44)
- Eventos e notificações (na página 47)
- Observações (na página 79)

Modelos

O repositório contém dois tipos de registros que descrevem as características básicas dos produtos de TI:

- Um *modelo* descreve um tipo de produto que você comprou ou poderá comprar.
- Um *ativo*, que tem como base um modelo, descreve um produto de sua propriedade ou que você planeja adquirir. É possível criar muitos ativos que se baseiam em um único modelo e o novo ativo herda os atributos do modelo. Por exemplo, se você possuísse 100 laptops de um determinado modelo, você teria um registro de modelo descrevendo o laptop e 100 registros de ativos descrevendo os laptops individuais.

Um modelo pode ser qualquer um dos exemplos a seguir:

- Um *modelo de computador*, como Dell Optiplex GX270 e Dell Precision 410.
- Um *componente de hardware*, como o teclado 104+, 256 MB-RAM, monitores e o processador Intel Pentium.

Você gerencia *modelos de hardware* para descrever os seguintes modelos:

- Configurações que o fabricante oferece.
- Substituições ou adições normalmente feitas às configurações quando são compradas.

Cada configuração do modelo é composta de links entre os modelos e seus registros de modelo de componente (como monitor e teclado).

Pode haver alguns produtos que você deseja agrupar para gerenciar como modelos, como os exemplos a seguir:

- Componentes de computador padrão, relativamente acessíveis, em uma configuração. Por exemplo, é possível registrar um determinado tipo de placa de rede como um modelo. Esse modelo permite determinar quais sistemas estão usando esse tipo de placa de rede, sem a necessidade de acompanhar os detalhes de cada placa de rede desse tipo. Outros componentes semelhantes incluem unidades de disco rígido SCSI, memória, placas gráficas, dispositivos de CD ou DVD.
- Produtos que a sua empresa compra de fornecedores diferentes em momentos diferentes. Essas informações adicionais permitem acompanhar informações de preços desses produtos e selecionar o melhor preço.

Defina os modelos no repositório para cada ativo que você deseja gerenciar. Após definir um modelo, ele atua como um modelo dos ativos físicos que são criados. Os ativos herdam os atributos ou propriedades do modelo, como o nome, a família de ativos e o fabricante. Ao usar este modelo, um único modelo poderá representar vários ativos, e as informações do modelo serão comuns a vários ativos. No entanto, cada registro de ativo contém informações específicas de tal ativo.

Gerenciar modelos

Gerenciar modelos inclui definir, atualizar e excluir modelos de um ativo. Por exemplo, defina o Dell Precision Workstation 410 como um modelo para descrever a estação de trabalho.

Siga estas etapas:

1. Clique em Modelo.
2. Execute uma das ações a seguir.

3. **Definir um modelo.**
    a. Clique em Novo modelo.
    b. Insira as informações do modelo.

    Observação: também é possível definir um modelo copiando um modelo existente, fornecendo um novo nome, alterando as informações sobre o modelo e salvando o novo modelo.

4. **Atualizar um modelo.**
    a. Procure a lista de modelos disponíveis.
    b. Clique no modelo que você deseja atualizar.
    c. Insira as novas informações do modelo.

    Observação: também é possível exibir os detalhes de um objeto que estiver relacionado ao seu modelo, se o objeto relacionado tiver um ícone Procurar. Quando você clica no ícone Procurar, você sai da página do modelo e navega até à página do objeto relacionado. Para manter a página do modelo no modo de exibição e preservar as informações sobre o modelo, clique com o botão direito do mouse no ícone Procurar e selecione Abrir link em uma nova janela. Feche a nova janela quando tiver terminado a exibição dos detalhes do objeto relacionado.

5. **Excluir um modelo.**
    a. Procure a lista de modelos disponíveis.
    b. Clique no modelo que você deseja excluir.
    c. Clique em Excluir e confirme que deseja excluir o modelo.

6. Clique em Salvar.

Definir um ativo a partir de um modelo

Você pode definir um ativo, que tem como base um modelo, para descrever um produto de sua propriedade ou que você planeja adquirir. Por exemplo, você definiu Dell Precision Workstation 410 como um modelo. Sua empresa comprou 100 computadores individuais, e você define 100 registros de ativos que têm como base o modelo para descrever os computadores individuais.

Observação: não é possível definir um ativo a partir de um modelo que não tenha uma família de ativos.

Siga estas etapas:

1. Clique em Modelo, Novo modelo.
2. Insira as informações do modelo com uma família de ativos válida.

3. Clique em Salvar.

   O modelo é definido.

4. Clique no hiperlink Criar ativo.

5. Insira as informações específicas do ativo.

6. Clique em Salvar.

Tornar um modelo obsoleto inativo

Como prática recomendada, altere o status de um modelo obsoleto para inativo, em vez de excluir o modelo. Por exemplo, depois de substituir todos os computadores Dell Precision Workstation 410 por laptops, é possível alterar o status do modelo associado para inativo.

Recomendamos essa abordagem porque a exclusão de um registro de modelo remove permanentemente as informações históricas do repositório. A alteração do status para desativado permite manter as informações do modelo para futuros relatórios e referência.

Observação: alterar o status para inativo não tem impacto sobre os ativos que têm o modelo como base. Se deseja que os ativos fiquem desativados, pesquise os ativos que se baseiam no modelo e indique manualmente que eles estão desativados.

Siga estas etapas:

1. Clique em Modelo e procure a lista de modelos disponíveis.

2. Clique no modelo que deseja desativar e selecione a caixa de seleção Inativo.

3. Clique em Salvar.

Alterar uma família de ativos do modelo

É possível alterar a família de ativos dos modelos selecionados. Por exemplo, se você perceber que um conjunto de modelos de computador relacionados foi importado para o produto usando a família de ativos de hardware. Você procura por estes modelos e os seleciona. Em seguida, você pode alterar a família de ativos para todos os modelos selecionados simultaneamente.

Observação: ao alterar a família de ativos de um modelo, a família de ativos também é alterada para os ativos associados.

Siga estas etapas:

1. Clique em Modelo.
2. À esquerda, clique em Alterar família de ativos do modelo, em Utilitários de alteração em massa.
3. Selecione a família de ativos original e a nova família de ativos.

   Observação: se a família de ativos original tiver campos estendidos que a nova família de ativos não tem, uma mensagem de aviso e uma caixa de seleção são exibidas. Para continuar com a alteração da família de ativos do modelo, marque a caixa de seleção Verificar para alterar o modelo para a nova família de ativos. Os campos estendidos são perdidos. Para evitar a perda de dados, defina os campos estendidos para a nova família de ativos antes de alterar a família de ativos do modelo.
4. Clique em Ir.

   Todos os modelos que têm família de ativos original são listados nos resultados da pesquisa.
5. Selecione os modelos individuais que deseja alterar ou selecione todos os modelos.
6. Selecione uma classe para os modelos usando uma das seguintes ações:
   - Marque a caixa de seleção Atribuir uma única classe a todos os modelos e selecione uma classe se desejar aplicar a mesma classe a todos os modelos selecionados.
   - Selecione a classe de cada modelo selecionado.
7. Clique em Alterar família de ativos do modelo.

   Sua solicitação será enviada.
8. Clique em Exibir andamento de utilitários de alteração em massa para ver o status da tarefa e verificar a conclusão.

Adicionar componentes a uma configuração de modelo

Você associa um modelo de hardware aos seus modelos de componente para definir uma configuração do modelo. Um modelo genérico é um modelo que não é adquirido como um ativo, por exemplo, teclados e placas de rede. Os modelos genéricos compõem uma configuração de modelo. Essa configuração está disponível para os ativos herdadas do modelo.

Siga estas etapas:

1. Clique em Modelo e procure a lista de modelos disponíveis.
2. Clique no modelo ao qual você deseja adicionar componentes.
3. À esquerda, expanda Configurações e clique em Configuração de modelo.

4. Clique em Selecionar novo, pesquise e selecione um modelo.
5. Clique no ícone Editar registro, ao lado do nome do modelo, para definir a associação entre o modelo do hardware e os componentes do modelo.
6. Clique em Salvar.

Ativos

Um *ativo* é um produto de TI de sua propriedade ou que você planeja adquirir. Ativos representam produtos físicos com identificadores exclusivos, como um número de série, uma configuração ou um contato. Você define os ativos que se baseiam em um modelo e as informações específicas do ativo são adicionadas ao registro do ativo. Defina um registro de ativo quando desejar acompanhar as finalidades de custo, jurídicas e de propriedade de um ativo.

É possível recuperar informações do repositório sobre qualquer objeto pesquisando. Em seguida, é possível selecionar, exibir e gerenciar registros de objetos individuais a partir dos resultados da pesquisa.

Observação: os resultados da pesquisa incluem apenas os ativos que o CA APM gerencia. Se o repositório contém ativos que o produto não gerencia, esses ativos não são exibidos nos resultados da pesquisa de ativo.

É possível atribuir um status de ciclo de vida a um ativo para indicar sua disponibilidade. Se o administrador tiver configurado a pesquisa de ativo para incluir o campo Status do ciclo de vida, é possível recuperar as informações sobre os ativos com base no status.

Práticas recomendadas para acompanhar ativos

Ao gerenciar ativos, recomendamos as práticas recomendadas a seguir:

- Insira informações úteis de custo, produtividade e tomada de decisão.
- Caso não consiga pensar em uma necessidade imediata, reconsidere acompanhar as informações.
- Mantenha as informações precisas e atualizadas. Se as informações se tornarem desatualizadas e obsoletas, você não saberá em quais informações confiar. Como resultado, é possível tomar decisões de negócios e de compras incorretas.
- Acompanhe os produtos e componentes principais (como unidades do sistema, mainframes, dispositivos grandes, impressoras e monitores) como ativos. Não mantenha informações sobre os ativos de TI que não são importantes para se tomar decisões de negócios e de compras.

- Acompanhe um produto como um ativo apenas se desejar saber as informações detalhadas (como o custo, número de série, número do código de barras, local) sobre cada instância desse produto. Por exemplo, se desejar saber a localização de cada monitor de um determinado modelo em uso ou o custo de cada monitor de um modelo.
- Se estiver usando um produto de detecção para acompanhar o uso de produtos de software ou hardware, leve em consideração as seguintes informações:
  - O produto de detecção, em vez do CA APM, acompanha os tipos de produto.
  - Os tipos de produto que o produto de detecção e o CA APM devem acompanhar oferecem suporte a uma comparação de uso e a informações de propriedade.

Famílias de ativos

Você pode classificar ativos e modelos com base em uma família de ativos. Uma *família de ativos* é uma maneira de organizar e classificar ativos para acompanhar informações especializadas sobre produtos, serviços ou equipamentos que você usa. A família de ativos determina as informações que você vê na página quando insere um ativo.

O produto fornece um conjunto de famílias de ativos predefinidas, como computador, hardware, outros, projetos, serviços e software. O administrador pode criar famílias de ativos definidas pelo usuário de acordo com a estrutura interna da sua organização. Quando você define um ativo, selecione uma família de ativos predefinida ou uma família de ativos definida pelo usuário.

Para cada família de ativos, é possível criar uma hierarquia para acompanhar um ativo em uma localização precisa. Os ativos herdam a família de ativos dos registros de modelo nos quais se baseiam.

Classificação de ativo

A *classificação de ativo* ajuda a reduzir o número de registros retornados em pesquisas e relatórios. Ao definir um modelo e ativo, você pode classificar os objetos por família de ativos. Ainda é possível classificar modelos e ativos das seguintes maneiras:

- **Classe**. Categoriza o produto amplamente, como uma impressora.
- **Subclasse**. Fornece o refinamento adicional, como uma impressora a laser ou a jato de tinta.

Os ativos herdam as atribuições de classe e subclasse dos modelos nos quais se baseiam. Considere as seguintes informações ao classificar ativos:

- Se você alterar a classe e a subclasse de um modelo, a alteração não será automaticamente feita nos ativos salvos com base no modelo. As alterações não são retroativas.
- É possível alterar a classe ou subclasse que um ativo herda do modelo.

Gerenciar ativos

Você pode adicionar informações sobre cada ativo ao repositório, de forma que seja possível gerenciar ativos ao longo de seus ciclos de vida. Os ativos são definidos com base em modelos, e herdam dados do modelo selecionado. Por exemplo, você definiu Dell Precision Workstation 410 como um modelo. Sua empresa comprou 100 computadores individuais, e você define 100 registros de ativos que têm como base o modelo para descrever os computadores individuais.

Siga estas etapas:

1. Clique em Ativo e execute uma das seguintes ações.
2. **Definir um ativo.**
   a. Clique em Novo ativo.
   b. Insira as informações do ativo.
   c. Associe o ativo com outros objetos, como contatos, organizações e empresas.

      Associar ativos a outros objetos permite o acesso aos dados a funções ou usuários ao implementar a multilocação.

   Observação: também é possível criar um ativo copiando um ativo existente, fornecendo um novo nome, alterando as informações do ativo e salvando o novo ativo.
3. **Atualizar um ativo.**
   a. Procure a lista de ativos disponíveis.
   b. Clique no ativo que você deseja atualizar.
   c. Insira as novas informações do ativo.

   Observação: também é possível exibir e editar um objeto que estiver relacionado ao seu ativo, se o objeto relacionado tiver um ícone Procurar. Quando clica no ícone Procurar, você sai da página do ativo e navega até à página do objeto relacionado. Para manter a página do ativo no modo de exibição e preservar as informações sobre o ativo, clique com o botão direito do mouse no ícone Procurar e selecione Abrir link em uma nova janela. Feche a nova janela quando terminar.

4. **Excluir um ativo.**
   a. Procure a lista de ativos disponíveis.
   b. Clique no ativo que deseja excluir.
   c. Clique em Excluir e confirme que deseja excluir o ativo.

   Observação: se a caixa de seleção IC estiver marcada (na página Detalhes do ativo) para o ativo que você deseja excluir, não será possível excluir o ativo. A caixa de seleção IC marcada indica que o CA Service Desk Manager gerencia o ativo. Excluir o ativo do CA Service Desk Manager.

   Importante: Não recomendamos a exclusão de um ativo porque o histórico de auditorias do ativo é removido permanentemente. Por exemplo, informações jurídicas, de custos, de relacionamento e outras informações relacionadas ao ativo também são excluídas. Em vez disso, é recomendável atualizar o status do ativo para indicar que o ativo foi descartado ou está *obsoleto*. Por meio dessa abordagem, é possível manter as informações sobre o ativo no repositório para fins de referência e para a futura geração de relatórios.

5. Clique em Salvar.

Adicionar um ativo que o CA CMDB gerencia

Você pode adicionar ativos ao repositório que o CA CMDB gerencia. O CA CMDB está integrado ao CA Service Desk Manager. Após adicionar um ativo que o CA CMDB gerencia, é possível, em seguida, abrir o CA Service Desk Manager a partir do CA APM e exibir e gerenciar o ativo.

Observação: também é possível criar um IC (item de configuração) no CA CMDB e, em seguida, exibi-lo como um ativo no CA APM. Para obter mais informações sobre como criar um item de configuração, consulte o *Guia de Administração do CA Service Desk Manager*.

Importante: Não é possível excluir um ativo do CA APM que o CA CMDB gerencia. Só é possível excluir ativos do CA APM que o CA APM gerencia.

Siga estas etapas:

1. Clique em Ativo, Novo ativo.
2. Insira as informações do ativo.
3. Marque a caixa de seleção IC para indicar que o CA CMDB e o CA Service Desk Manager gerenciam o ativo.

   Importante: Após salvar um ativo com a caixa de seleção IC marcada, não será possível atualizar o ativo para limpar a caixa de seleção IC.

4. Associe o ativo com outros objetos, como contatos, organizações e empresas. Essa abordagem permite que dados específicos sejam acessados por usuários ou funções ao implementar a multilocação.
5. Clique em Salvar.
6. (Opcional) Exiba o novo ativo no CA Service Desk Manager clicando no hiperlink do CA CMDB na parte superior da página.
7. Efetue logon no CA Service Desk Manager.

   Uma janela do CA Service Desk Manager é aberta e os detalhes do ativo selecionado são exibidos.

Associar um documento jurídico a um ativo

Você associa ativos e documentos jurídicos para identificar os ativos na cobertura de um documento jurídico. Por exemplo, é possível associar um contrato de compra por volume a 100 laptops. Inicie esta associação a partir do documento jurídico ou do ativo. É possível associar vários ativos a um único documento jurídico e vários documentos jurídicos a um único ativo.

Observação: é possível exibir um histórico de auditorias para este relacionamento.

Siga estas etapas:

1. Clique em Ativo.
2. Pesquise para localizar a lista de ativos disponíveis.
3. Clique no ativo que você deseja associar a um documento jurídico.
4. Expanda Relacionamentos (à esquerda) e clique em Documentos jurídicos.
5. Clique em Selecionar novo na seção Documento jurídico, pesquise e selecione um documento jurídico.
6. Clique em Salvar.

Adicionar e remover termos e condições do documento jurídico do ativo

Os termos e condições são áreas específicas de acordo que são definidas nos documentos jurídicos. Por exemplo, os documentos jurídicos podem ter termos e condições para um desconto em vários produtos, um novo modelo de preços ou para uma proteção de direitos autorais. Após associar um documento jurídico a um ativo, adicione ou remova termos e condições para o documento jurídico do ativo na página Ativo ou Documento jurídico (na página 100).

Observação: é possível exibir um histórico de auditorias para este relacionamento.

Siga estas etapas:

1. Clique em Ativo.
2. Procure a lista de ativos disponíveis.
3. Clique no ativo para o qual você deseja adicionar ou remover termos e condições do documento jurídico.
4. Expanda Relacionamentos (à esquerda) e clique em Documentos jurídicos.
5. Clique no ícone Editar registro do documento jurídico para o qual você deseja adicionar ou remover termos e condições.
6. Clique em Exibir termos e condições atribuídos.
7. Selecione uma das seguintes opções:
   - Clique em Selecionar novo para Termos e condições com especificação de data ou sem especificação de data a serem adicionados ao documento jurídico do ativo.
   - Clique no ícone Marcar para exclusão dos termos e condições que você deseja remover do documento jurídico do ativo.
8. Clique em Salvar.

Alterar um modelo de ativo

É possível alterar o modelo para os ativos selecionados. Por exemplo, você identificou 15 ativos que foram inseridos no produto com um modelo de servidor incorreto. Você procura pelos ativos e os seleciona. Em seguida, você pode alterar o modelo do servidor para todos os ativos selecionados ao mesmo tempo.

Siga estas etapas:

1. Clique em Ativo.
2. À esquerda, clique em Alterar modelo do ativo, em Utilitários de alteração em massa.

3. Selecione o modelo original e o novo modelo e clique em Ir.

   Todos os ativos que têm o modelo original são listados nos resultados da pesquisa. Se você não selecionar um modelo original, todos os ativos que não possuem modelos serão listados.

   Observação: se a família de ativos do modelo original tiver campos estendidos que a nova família de ativos do modelo não tem, será exibida uma mensagem de aviso. Se prosseguir com a alteração do modelo do ativo, os campos estendidos serão perdidos. Para evitar a perda de dados, defina os campos estendidos para a nova família de ativos do modelo antes de alterar o modelo do ativo.

4. (Opcional) Selecione Atribuir classe de modelo a todos os ativos se desejar que todos os ativos listados usem a nova classe de modelo.

   Observação: essa caixa de seleção está disponível somente se o novo modelo tiver uma classe.

5. Selecione os ativos individuais que deseja alterar ou selecione todos os ativos.

6. Clique em Alterar modelo.

   Sua solicitação será enviada.

7. Clique em Exibir andamento de utilitários de alteração em massa para ver o status da tarefa.

Exibir um ativo no CA Service Desk Manager

Ao integrar o produto ao CA Service Desk Manager, pode selecionar um ativo no CA APM e exibir as informações sobre o ativo no CA Service Desk Manager.

Siga estas etapas:

1. Clique em Ativo.
2. Procure a lista de ativos disponíveis.
3. Clique no ativo que você deseja exibir no CA Service Desk Manager.
4. Clique no hyperlink do CA CMDB na parte superior da página.

   Observação: é possível ver o hiperlink CA CMDB apenas se o produto estiver integrado ao CA Service Desk Manager e se o seu perfil do usuário incluir privilégios de configuração do ativo.

5. Efetue logon no CA Service Desk Manager.

   Uma janela do CA Service Desk Manager é aberta e os detalhes do ativo selecionado são exibidos.

   Observação: as informações sobre o ativo que você insere no produto não ficam imediatamente disponíveis no CA Service Desk Manager. Por padrão, existe um intervalo de 10 minutos entre o momento em que um ativo é atualizado e o momento em que é possível exibi-lo no CA Service Desk Manager. Para obter mais informações sobre a integração do CA APM com o CA Service Desk Manager, consulte o *Guia de Administração do CA Service Desk Manager*.

Exibir informações detectadas e de propriedade de um ativo

É possível exibir as informações detectadas dos ativos de propriedade que estão vinculados a ativos detectados durante o processo de reconciliação de hardware. As informações detectadas de um ativo incluem configuração do sistema, sistema operacional, dispositivos do sistema, sistemas de arquivos e outras informações. Também é possível exibir as informações de propriedade de ativos que você define no produto. As informações de propriedade de um ativo incluem as propriedades do ativo (por exemplo, o sistema operacional e a versão do produto), informações jurídicas, o software instalado, componentes e outras informações.

Siga estas etapas:

1. Clique em Ativo.
2. Procure a lista de ativos disponíveis.
3. Clique no ativo para o qual você deseja exibir as informações e execute uma das seguintes etapas:
   - Clique em Informações detectadas.

     Observação: o hiperlink Informações detectadas é exibido somente para os ativos que estão reconciliados.
   - Clique em Informações de propriedade.

     Observação: se o produto estiver integrado ao CA Service Desk Manager, CA Client Automation e ao CA SAM, é possível exibir as informações sobre o ativo a partir desses produtos.

   Uma janela do visualizador de ativos é aberta e exibe as informações. Os links na janela permitem acessar mais detalhes.
4. Clique em cada link para exibir as informações específicas.
5. Feche a janela ao terminar de visualizar as informações.

Ativos de hardware

O CA APM permite acompanhar as informações de ativos de hardware que sua empresa está autorizada a usar. Para cada ativo de hardware, é possível acompanhar as seguintes informações:

- Manter um registro do custo e das informações jurídicas.
- Manter um registro dos componentes na configuração do ativo e as configurações em que o ativo é um componente.
- Manter o status de disponibilidade do ativo.
- Acompanhar os detalhes do software que estão alocados para o ativo.

Adicionar componentes a uma configuração do ativo

Um ativo pode herdar os componentes de um modelo. O CA APM permite adicionar componentes a uma configuração do ativo, por exemplo, uma unidade de disco rígido externa ou um gravador de DVD.

Siga estas etapas:

1. Clique em Ativo.
2. Procure a lista de ativos disponíveis.
3. Clique no ativo ao qual você deseja adicionar componentes.
4. À esquerda, expanda Configurações e clique em Configuração do ativo.
5. Clique em Selecionar novo na seção Configuração do ativo, pesquise e selecione um ativo.
6. Clique em Salvar.

Atualizar o status do ativo

O CA APM permite alterar o status do ciclo de vida de um ativo. Por exemplo, é possível atualizar o status quando o ativo é alterado de recebido para disponível.

Para atualizar o status do ativo

1. Clique em Ativo.
2. Pesquise para localizar a lista de ativos disponíveis.
3. Clique no ativo cujo status você deseja atualizar.
4. Altere os campos Status do ciclo de vida e Data do status do ciclo de vida para o status e a data adequados para o ativo.
5. Clique em Salvar.

   O status do ativo é atualizado.

Acompanhar as partições de imagem

O CA APM permite inserir os detalhes da partição de imagem de um ativo existente e acompanhá-los. Por exemplo, é possível especificar que o disco rígido de um computador tem duas partições e inserir o tamanho em GB para cada partição. Crie uma partição de imagem como um ativo separado e o associe ao ativo pai.

Observação: é possível exibir um histórico de auditorias para este relacionamento.

Para acompanhar os detalhes da partição de imagem

1. Clique em Ativo.
2. Pesquise para localizar a lista de ativos disponíveis.
3. Clique no ativo para o qual você deseja inserir detalhes da partição de imagem.
4. À esquerda, expanda Relacionamentos e clique em Partições de imagem.
5. Clique em Selecionar novo e selecione outro ativo, diferente do ativo selecionado anteriormente.
6. Clique em Salvar.

   Os detalhes da partição de imagem são salvos e podem ser acompanhados.

Grupos de ativos

Um *grupo de ativos* é uma coleção de ativos que você adquire em conjunto e que tem como base o mesmo modelo. Defina um grupo de ativos em um registro de ativo. O valor no campo Quantidade na página Detalhes do ativo indica o número de ativos no grupo. O produto acompanha as informações de ativo para o grupo todo, em vez de para ativos individuais. Todos os integrantes de um grupo de ativos compartilham as informações sobre o ativo.

Os grupos de ativos são úteis nas seguintes situações:

- Os ativos estão na cobertura do mesmo contrato de compra ou de licença. Você não precisa acompanhar as informações de custos, pagamentos, licenças e jurídicas separadamente para cada ativo.
- Os ativos compartilham algumas informações em comum, mas alguns dos ativos individuais do grupo têm informações diferentes. Nessa situação, defina primeiro os ativos como um grupo e insira as informações em comum uma vez. Em seguida, divida o grupo de ativos em ativos individuais (subgrupo do grupo de ativos) e insira todas as informações que sejam exclusivas dos ativos individuais.

Não é necessário usar grupos de ativos quando os ativos são faturados em uma única fatura. É possível registrar pagamentos de ativos que são acompanhados separadamente, independentemente de terem sido faturados na mesma fatura.

Geração de subgrupos de ativos

O CA APM permite dividir (subagrupar) um grupo de ativos em ativos individuais usando o produto. Ao subagrupar ativos, os dados do grupo de ativos são copiados para os novos ativos individuais, *exceto* as seguintes informações:

- Número de série
- ID do ativo alternativo
- Nome do host
- Nome do DNS
- Endereço MAC

É possível alterar todos os dados existentes ou adicionar informações exclusivas aos novos ativos individuais. Acompanhe os novos ativos separadamente desse ponto em diante.

Exemplo: subagrupar licenças de software

Neste exemplo, você compra 100 licenças do Microsoft Visual Studio com um único contrato de compra. Você registra as licenças como um grupo de ativos com uma quantidade de 100. Posteriormente, você aloca dez licenças a integrantes da sua equipe de desenvolvimento. Em seguida, você subagrupa as dez licenças alocadas em ativos individuais e insere suas informações de alocação. As 90 licenças que não estão alocadas permanecem no grupo de ativos.

Definir um grupo de ativos

O CA APM permite adicionar informações ao repositório sobre um grupo de ativos que compartilham informações em comum. Em seguida, você pode gerenciar esses ativos como um grupo por todo o seu ciclo de vida. É possível dividir (subagrupar) o grupo de ativos em ativos individuais posteriormente, de modo que seja possível especificar e acompanhar informações exclusivas dos ativos individuais.

Siga estas etapas:

1. Clique em Ativo, Novo ativo.
2. Insira as informações do ativo.
3. No campo Quantidade, insira o número total de ativos no grupo. Insira um valor maior do que um para um grupo de ativos.
4. Associe o grupo de ativos com outros objetos, como contatos, organizações e empresas. Essa abordagem permite que dados específicos sejam acessados por usuários ou funções ao implementar a multilocação.
5. Clique em Salvar.

Subagrupar um Grupo de ativos

O CA APM permite dividir um grupo de ativos em ativos individuais quando se deseja gerenciar ativos no grupo separadamente. Quando você subagrupa um grupo de ativos, o produto remove ativos do grupo (reduz a quantidade de grupo) e cria um novo ativo ou vários novos ativos (de acordo com seus critérios). O produto copia as informações do grupo para os novos ativos, exceto o número de série, a ID do ativo alternativo, o nome do host, o nome DNS e o endereço MAC.

Siga estas etapas:

1. Clique em Ativo.
2. Pesquise para localizar a lista de ativos disponíveis.
3. Clique no ativo que você deseja subagrupar.

   A página Detalhes do ativo do ativo selecionado é exibida.
4. Clique em Subgrupo.

   Observação: o botão Subgrupo só é exibido para um ativo com uma quantidade maior do que um.

   O assistente Ativo de subgrupo é exibido.
5. Selecione uma opção de subagrupamento e clique em Avançar. Os seguintes campos exigem explicação:

   Criar um novo ativo

   Divide o grupo de ativos original em dois ativos. Especifique a quantidade do novo ativo. A quantidade restante é deixada com o ativo original.

   Por exemplo, você tem um grupo de ativos com uma quantidade de 50. Você deseja dividir o grupo em dois ativos com uma quantidade de 35 para o novo ativo e 15 para o ativo original. Deverá usar essa opção de subagrupamento e especificar 35 para a nova quantidade de ativo.

   Criar ativos individuais, cada um com uma quantidade de um

   Divide a quantidade total do grupo de ativos original em vários ativos. Cada ativo tem uma quantidade de um.

   Por exemplo, você tem um grupo de ativos com uma quantidade de 25. Você deseja dividir o grupo em 25 ativos individuais. Use essa opção.
6. Siga o assistente para definir nomes de ativos exclusivos e para especificar os dados que deseja copiar para os novos ativos.

   Observação: se você não definir nomes de ativos exclusivos, os novos ativos mantêm o nome do grupo de ativos original.
7. Clique em Finalizar quando concluir o assistente.
8. Clique em Salvar.

Registro do ativo

Use o *processo de registro do ativo* para relatar um único ativo e identificar as instâncias do ativo em todas as áreas funcionais de ativos por meio dos campos de registro do ativo. Esses campos ajudam a garantir que os ativos dentro de uma área funcional de ativos não sejam duplicados.

Os seguintes campos na página Detalhes do ativo representam os campos de registro do ativo:

- Nome do ativo
- Número de série
- Etiqueta do ativo (representada na página como a ID do ativo alternativo)
- Nome do host
- Nome do DNS
- Endereço MAC

Configurações do ativo

Uma *configuração do ativo* é uma descrição de um ativo (por exemplo, um computador desktop) e seus componentes individuais (por exemplo, software de produtividade pessoal, monitor, modem, e assim por diante). O CA APM permite acompanhar as informações de configuração do ativo e do modelo. Além disso, é possível associar um registro de ativo ou de modelo aos registros de ativo e de modelo de seus componentes para iniciar um relacionamento entre eles.

Estas informações o ajudam a manter informações de histórico sobre as alterações a uma configuração de um ativo no decorrer de sua vida útil. É possível definir registros de configuração para qualquer modelo ou ativo no repositório.

Os registros de configuração do ativo podem ser dos seguintes tipos:

- **Configuração de modelo**. Descreve as configurações que os fabricantes oferecem atualmente e todas as substituições ou adições que sua empresa normalmente faz a essas configurações quando você as compra. Use esse tipo de registro de configuração para descrevem as configurações para os modelos de hardware.
- **Configuração do ativo**. Descreve as configurações dos ativos de hardware existentes. Use este tipo de registro de configuração quando as configurações do ativo forem diferentes das configurações de modelo padrão para indicar as alterações entre as configurações de modelo e do ativo. Também é possível usar este tipo de configuração para descrever as alterações nas configurações existentes.

É possível alterar esses tipos de configuração a qualquer momento e gerenciar as alterações.

Mais informações:

Adicionar componentes a uma configuração de modelo (na página 27)
Adicionar componentes a uma configuração do ativo (na página 36)

Adicionar componentes a uma configuração de modelo

Você associa um modelo de hardware aos seus modelos de componente para definir uma configuração do modelo. Um modelo genérico é um modelo que não é adquirido como um ativo, por exemplo, teclados e placas de rede. Os modelos genéricos compõem uma configuração de modelo. Essa configuração está disponível para os ativos herdadas do modelo.

Siga estas etapas:

1. Clique em Modelo e procure a lista de modelos disponíveis.
2. Clique no modelo ao qual você deseja adicionar componentes.
3. À esquerda, expanda Configurações e clique em Configuração de modelo.
4. Clique em Selecionar novo, pesquise e selecione um modelo.
5. Clique no ícone Editar registro, ao lado do nome do modelo, para definir a associação entre o modelo do hardware e os componentes do modelo.
6. Clique em Salvar.

Definir os detalhes de configuração de modelo genérico

O CA APM permite definir os detalhes de configuração de um modelo genérico no qual um ativo pode se basear.

Siga estas etapas:

1. Clique em Modelo.
2. Procure a lista de modelos disponíveis.
3. Clique no modelo para o qual você deseja definir uma configuração genérica.
4. À esquerda, expanda Configurações e clique em Configuração de modelo.
5. Clique em Selecionar novo para pesquisar e selecionar um modelo.
6. Clique em Salvar.

Definir os detalhes de configuração do ativo genérico

O CA APM permite definir os detalhes de configuração de um ativo genérico.

Siga estas etapas:

1. Clique em Ativo.
2. Procure a lista de ativos disponíveis.
3. Clique no ativo para o qual você deseja definir uma configuração genérica.
4. À esquerda, expanda Configurações e clique em Configuração de modelo.
5. Clique em Selecionar novo para pesquisar e selecionar um modelo.
6. Clique em Salvar.

Definir os detalhes de configuração do ativo específico

O CA APM permite definir uma configuração do ativo específico.

Siga estas etapas:

1. Clique em Ativo.
2. Procure a lista de ativos disponíveis.
3. Clique no ativo para o qual você deseja definir uma configuração específica.
4. À esquerda, expanda Configurações e clique em Configuração do ativo.
5. Clique em Selecionar novo para pesquisar e selecionar um ativo.
6. Clique em Salvar.

Adicionar componentes a uma configuração do ativo

Um ativo pode herdar os componentes de um modelo. O CA APM permite adicionar componentes a uma configuração do ativo, por exemplo, uma unidade de disco rígido externa ou um gravador de DVD.

Siga estas etapas:

1. Clique em Ativo.
2. Procure a lista de ativos disponíveis.
3. Clique no ativo ao qual você deseja adicionar componentes.
4. À esquerda, expanda Configurações e clique em Configuração do ativo.
5. Clique em Selecionar novo na seção Configuração do ativo, pesquise e selecione um ativo.
6. Clique em Salvar.

Atualizar ou excluir um registro de configuração

O CA APM permite excluir ou atualizar um registro de configuração.

Importante: Ao excluir um objeto, não é mais possível exibir o histórico de auditoria do objeto. É recomendável, em vez de excluir o objeto, tornar o objeto inativo. Dessa forma, ainda será possível exibir o histórico de auditoria do objeto.

Siga estas etapas:

1. Clique em Modelo ou Ativo.
2. Procure o modelo ou ativo cujo registro de configuração você deseja atualizar ou excluir.
3. Clique no ativo ou modelo na lista de resultados da pesquisa.
4. À esquerda, expanda Configurações e clique na opção de configuração apropriada. Por exemplo, clique em Configuração do ativo ou em Configuração de modelo.
5. Execute as etapas para uma das seguintes ações.
6. Atualizar o registro de configuração.
    a. Clique no ícone Editar registro, ao lado do registro de configuração.
    b. Selecione as novas informações para o registro de configuração.
    c. Clique em Salvar.
7. Excluir o registro de configuração.
    a. Clique no ícone Marcar para exclusão, ao lado do registro de configuração.
    b. Clique em Salvar.

Exibir a configuração quando um ativo é um componente

O CA APM permite exibir a configuração quando um ativo é um componente.

Siga estas etapas:

1. Clique em Ativo.
2. Procure pelo ativo cujas configurações você deseja exibir.
3. Clique no ativo na lista de resultados da pesquisa.
4. À esquerda, expanda Configurações e clique em Configuração do ativo.

   A lista de ativos na configuração específica é exibida.

Custos e pagamentos

O CA APM permite acompanhar informações financeiras associadas a ativos e documentos jurídicos. Acompanhar os custos e pagamentos ajuda a reduzir o risco de pagar em excesso ou insuficientemente os fornecedores. Essas informações também são úteis ao decidir sobre as compras e implantações futuras de equipamentos.

Além de acompanhar informações relacionadas aos custos de ativos e documentos jurídicos, use os registros de custos com pagamentos para criar *cronogramas de pagamentos* .Os cronogramas podem ajudá-lo a efetuar pagamentos no tempo certo e a reduzir o risco de pagamentos em excesso. As informações fornecidas na página Custo são usadas para calcular as programações de pagamento. Se você definir o custo como um custo recorrente, a programação inclui vários registros de pagamento. Por exemplo, se você digitar um custo que se repete mensalmente por um ano, o produto cria automaticamente 12 registros de pagamento. Se o custo for um custo de uma só vez (não recorrente), a programação inclui apenas um único registro de pagamento.

Os registros de custos armazenam informações sobre custos e faturamentos, beneficiários, cobranças recorrentes e cobranças de uma única vez. Os registros de pagamentos mantêm as informações sobre pagamentos individuais relacionados a um determinado custo. Um registro de pagamento também calcula e exibe a quantia total do pagamento programado, a quantia total paga e o saldo devido para um determinado custo. Um registro de pagamento pode representar um pagamento do custo total em uma única vez ou em pagamentos parcelados.

Definir as peças e precificação de um modelo

Você pode definir os detalhes de peças e precificação de um modelo para identificar os custos de componentes individuais que compõem o custo total de um modelo. Por exemplo, existe um modelo denominado Dell Precision Workstation 410. É possível definir as peças e a precificação das unidades internas, dos conectores de vídeo, dos conectores USB, dos conectores de porta SCSI e da fonte de alimentação.

Observação: é possível exibir um histórico de auditorias para este relacionamento.

Siga estas etapas:

1. Clique em Modelo.
2. Pesquise para localizar a lista de modelos disponíveis.
3. Clique no modelo para o qual você deseja definir as peças e precificação.
4. Na área Peças e precificação da página, clique em Novo e insira os detalhes das peças e precificação.
5. Clique em Salvar.

Defina o custo para um ativo ou documento jurídico

Definir os custos dos ativos ajuda a acompanhar e a gerenciar as informações financeiras relacionadas a um ativo ou documento jurídico específico. É possível adicionar vários registros de custo a um ativo ou documento jurídico. Além disso, é possível adicionar as informações de custo a vários ativos ou a vários documentos jurídicos e atualizar vários registros de pagamento.

Siga estas etapas:

1. Clique em Ativo ou Documento jurídico.
2. Pesquise para localizar a lista de itens disponíveis.
3. Clique no ativo ou documento jurídico que deseja atualizar.
4. À esquerda, clique em Custos.
5. Clique em Novo e insira as informações de custo.

   Os seguintes campos exigem explicação:

   Valor da unidade

   Especifica o custo por unidade.

   Valor total

   Exibe o custo total da quantidade total do ativo selecionado. Esse valor é automaticamente calculado multiplicando-se o Valor da unidade na página Custos pela Quantidade na página Detalhes do ativo.

Período de recorrência

Especifica o número de Unidades do período de recorrência (dias, meses ou anos) após o qual o custo repetirá. Por exemplo, se você inserir 1 para o Período de recorrência e selecionar Mês para Unidades do período de recorrência, o custo repetirá a cada mês.

Observação: se você especificar um valor diferente de zero, selecione Unidades do período de recorrência e Data de término.

Unidades do período de recorrência

Especifica a unidade (dias, meses ou anos) para o Período de recorrência.

Data de término

Especifica a última data para a programação de recorrência.

6. Clique em Salvar.

   Observação: se você especificar as informações sobre o período de recorrência para um custo do ativo, um cronograma de pagamentos com vários pagamentos é automaticamente criado. Se você não especificar as informações sobre o período de recorrência, o cronograma de pagamentos inclui apenas um pagamento.

7. (Opcional) Visualizar o cronograma de pagamentos para o custo definido usando as seguintes etapas:

   a. Clique no ícone Editar registro do registro do custo.

   b. Clique em Mostrar pagamentos à direita.

      Observação: é possível registrar os pagamentos feitos para esse custo.

Excluir um registro de custo

Você pode excluir o registro de custo de um ativo ou documento jurídico. Os registros de pagamento associados ao registro de custo excluído também são excluídos.

Importante: Ao excluir um registro de custo, não será mais possível exibir o histórico de auditoria do registro.

Siga estas etapas:

1. Clique em Ativo ou Documento jurídico.
2. Pesquise por e selecione o ativo ou documento jurídico cujo registro de custo você deseja excluir.
3. À esquerda, clique em Custos.

4. Clique no ícone Marcar para exclusão dos registros que você deseja excluir.

   Observação: para reverter a seleção de Marcar para exclusão, clique no ícone Desfazer a exclusão do registro.

5. Clique em Salvar.

Mais informações:

Defina o custo para um ativo ou documento jurídico (na página 45)

Eventos e notificações

Um *evento* representa uma atividade relacionada a um campo (padrão ou estendido) de um objeto. Ao definir um evento, especifique os critérios que devem ser atendidos antes de o evento ocorrer. Por exemplo, você deseja saber quando os dados em um determinado campo são alterados. É possível definir um evento que detecta a alteração de dados. Um evento funciona em conjunto com uma *notificação*, a qual o provedor de fluxo de trabalho (por exemplo, o CA Process Automation) cria para alertar os integrantes da equipe que um evento importante ocorreu para um campo específico ou um objeto. Ao usar os eventos e notificações, você alerta as pessoas sobre eventos futuros e ajuda a garantir que as tarefas apropriadas sejam executadas na ordem certa, no momento certo.

Uma notificação é acionada quando um evento definido por você ocorre. Por exemplo, pode-se definir um evento de data no campo Data de término de um documento jurídico para notificar o gerente de contratos 15 dias antes de um contrato jurídico expirar. O gerente de contratos usa os 15 dias para revisar e, possivelmente, negociar um contrato melhor. Quando a data chega (ou seja, 15 dias antes do contrato expirar), o evento ocorre e o processo de notificação é acionado pelo provedor de fluxo de trabalho. O provedor de fluxo de trabalho constrói, emite e gerencia as notificações com base nas configurações fornecidas no provedor de fluxo de trabalho e no CA APM.

O método de notificação padrão do CA APM oferece suporte a notificações por email usando um provedor de fluxo de trabalho. É possível enviar uma notificação por email para qualquer usuário ou lista de distribuição que esteja definida em seu sistema interno de email, mesmo que o usuário não seja um usuário do CA APM. Além disso, é possível enviar um email para qualquer endereço de email externo, se permitido pelo seu sistema de email.

Também é possível configurar o processo de notificação no provedor de fluxo de trabalho para acionar qualquer tipo de processo. Por exemplo, é possível configurar o processo de notificação para executar determinadas ações em outro aplicativo quando ocorre um evento no CA APM. Para obter informações sobre como configurar diferentes processos de notificação, consulte a documentação do provedor de fluxo de trabalho.

É possível definir os seguintes tipos de eventos para acompanhar e gerenciar as alterações importantes em campos ou objetos:

- Eventos de data (na página 51). Monitore um campo de data de um objeto e faça com que o provedor de fluxo de trabalho o notifique de que uma data importante está se aproximando ou já passou.
- Eventos de alteração (na página 56). Monitore um campo de um objeto e faça com que o provedor de fluxo de trabalho o notifique de que o valor do campo foi alterado.
- Eventos de observação (na página 62). Monitore um campo de um objeto e faça com que o provedor de fluxo de trabalho o notifique sobre uma potencial obstrução à conclusão de uma tarefa.

Mais informações:

Exibir um histórico de auditoria de eventos (na página 123)
Como gerenciar eventos e notificações (na página 51)
Escalonamento de notificações (na página 48)
Agradecimentos (na página 49)
Seleção do processo de notificação por email (na página 50)

Escalonamento de notificações

Quando um evento ocorre, o provedor de fluxo de trabalho envia uma notificação por email para os destinatários especificados na definição do evento. O CA APM permite enviar notificações por email para diferentes níveis de destinatários.

- Os *destinatários iniciais* são os principais destinatários da notificação. Eles são os primeiros usuários a receber a notificação e a responder e confirmar a notificação. A notificação contém informações sobre o evento especificado na definição do evento. O destinatário recebe um lembrete por email antes que o prazo final para a confirmação chegue. Se ainda assim o destinatário não confirmar a notificação até o prazo final, a notificação é escalonada se um processo de fluxo de trabalho com escalação tiver sido selecionado.

- Os *destinatários do escalonamento* são destinatários secundários da notificação. Se os destinatários iniciais não confirmarem a notificação dentro de um período de tempo especificado, o produto escala a notificação para os destinatários do escalonamento, se um processo de fluxo de trabalho tiver sido selecionado com escalonamento. Os escalonamentos ajudam a garantir que alguém seja notificado sobre uma data ou um evento importante quando o destinatário inicial não estiver disponível para confirmar a notificação. O produto inclui os seguintes processos de fluxo de trabalho e escalonamentos:
  - Notificação e um escalonamento - Envia uma notificação para o destinatário inicial e envia um lembrete por email. Se o destinatário confirmar a notificação, o processo marca o evento como concluído. Se o destinatário não confirmar no intervalo de tempo especificado, o processo escala a notificação para o destinatário do escalonamento. Se o destinatário do escalonamento responder, o processo marca o evento como concluído. Se o destinatário do escalonamento não responder, o processo marca o evento como com falha.
  - Notificação sem confirmação - Envia uma notificação para o destinatário inicial e marca o evento como concluído. O destinatário não precisa responder e o processo não escala a notificação.
  - Notificação sem escalonamento - Envia uma notificação para o destinatário inicial e envia um lembrete por email. Se o destinatário não responder, o processo marca o evento como com falha. Se o destinatário responder no período de tempo especificado, o processo marca o evento como concluído.

Os níveis de notificação permitem notificar um ou mais usuários sobre um evento e fornecer instruções separadas para cada usuário. Defina os destinatários e os níveis de escalonamento da notificação ao especificar os parâmetros de processo do provedor de fluxo de trabalho (na página 68) para um evento.

Agradecimentos

Uma notificação por email é confirmada quando o destinatário abre o email, clica no link para o CA Process Automation, efetua logon no CA Process Automation e confirma o recebimento da notificação. Confirme uma notificação por email no provedor de fluxo de trabalho.

O email que é enviado para o destinatário inicial contém a mensagem especificada na definição do evento. Se um usuário não confirmar o recebimento do email, a notificação é escalada para o próximo destinatário responsável, se o processo de fluxo de trabalho incluir escalonamentos. Quando uma notificação é confirmada, o produto não realiza nenhum escalonamento futuro da mesma notificação de evento.

Seleção do processo de notificação por email

Quando ocorre um evento de observação de data ou de alteração, o processo de notificação por email é iniciado no provedor de fluxo de trabalho (por exemplo, o CA Process Automation). Defina e configure o processo de notificação por email no provedor de fluxo de trabalho e no CA APM (por exemplo, defina os destinatários do email, os níveis de escalonamento e o texto da notificação). O CA APM permite a definição de diferentes tipos de processos de notificação no provedor de fluxo de trabalho. Por exemplo, é possível ter um processo de notificação por email (fornecido com o produto) e outro processo definido pelo usuário que inicia as ações em um aplicativo externo, como um painel de gerenciamento de ativos. Você seleciona o processo de notificação que deseja usar com um determinado evento ao definir o evento.

Observação: para obter mais informações sobre como definir os processos de notificação no provedor de fluxo de trabalho, consulte a documentação do provedor de fluxo de trabalho.

O tipo de processo de notificação por email que é iniciado após a ocorrência de um evento depende do processo selecionado na definição do evento. Os processos de notificação por email a seguir são fornecidos com o produto e se aplicam ao provedor de fluxo de trabalho do CA Process Automation:

- Notificação e um escalonamento - Notifica o destinatário inicial e envia um lembrete por email. Se o destinatário confirmar a notificação, o processo marca o evento como concluído. Se o destinatário não confirmar no intervalo de tempo especificado, o processo escala a notificação para o destinatário do escalonamento. Se o destinatário do escalonamento responder, o processo marca o evento como concluído. Se o destinatário do escalonamento não responder, o processo marca o evento como com falha.
- Notificação sem confirmação - Notifica o destinatário inicial e marca o evento como concluído. O destinatário não precisa confirmar a notificação.
- Notificação sem escalonamento - Notifica o destinatário inicial e envia um lembrete por email. Se o destinatário não confirmar a notificação no período de tempo especificado, o processo marca o evento como com falha. Se o destinatário confirmar no período de tempo especificado, o processo marca o evento como concluído.

É possível definir processos adicionais de notificação no provedor de fluxo de trabalho que executam outras ações (além de enviar notificações por email) quando ocorrem eventos. Em seguida, é possível selecionar um de seus próprios processos definidos quando definir um evento.

Como gerenciar eventos e notificações

Os eventos funcionam em combinação com as notificações, as quais o provedor de fluxo de trabalho (por exemplo, o CA Process Automation) cria, para comunicar informações aos integrantes da sua equipe sobre eventos e atividades importantes. Para gerenciar eventos e notificações, execute as etapas a seguir:

1. Os administradores devem conceder permissões aos usuários para gerenciarem eventos.

   Observação: para obter mais informações sobre as permissões para gerenciar eventos, consulte o *Guia de Administração*.

2. Abra uma configuração global ou local existente e defina qualquer um dos eventos a seguir:

   - Evento de data (na página 51)
   - Evento de alteração (na página 56)
   - Evento de observação (na página 62)

3. Ao definir um evento, mapeie todos os parâmetros de notificação do provedor de fluxo de trabalho necessários para um atributo de objeto do CA APM (na página 68).
4. O provedor de fluxo de trabalho inicia o processo de notificação por email.
5. Exibir um histórico de auditoria de eventos (na página 123).
6. (Opcional) O destinatário da notificação deve confirmar a notificação (na página 49).

Eventos de data

Use um *evento de data* para monitorar um campo de data de um objeto e fazer com que o provedor de fluxo de trabalho (por exemplo, o CA Process Automation) o notifique de que uma data importante está se aproximando ou já passou. Os eventos de data têm como base o valor que está armazenado em um campo de data específico (campos padrão e estendidos), e a notificação do provedor de fluxo de trabalho fornece um aviso adiantado para alertar alguém a concluir uma tarefa de acompanhamento. A data em que um usuário será notificado sobre o evento futuro ou passado tem como base o valor do campo do objeto e as informações especificadas na definição do evento, incluindo o valor de Dias após (na página 52).

O CA APM permite definir um ou mais eventos de data para um único campo.

Observação: como regra, os eventos não são acionados (e as notificações não são enviadas) para alterações de campo que aconteceram antes de o evento ter sido definido. Ocorre uma exceção a essa regra para os eventos de data. Se a data da notificação ocorrer *após* o evento ter sido definido, um evento será acionado (e uma notificação é enviada) mesmo que a alteração do campo tenha ocorrido *antes* de o evento ter sido definido.

Exemplo: definir um evento de data para encerrar um documento jurídico

Neste exemplo, um negociador de contratos deve revisar os contratos trinta dias antes que eles expirem. Defina um evento de data no campo Data de encerramento de um documento jurídico. Por exemplo, quando o gerente de contratos adiciona um documento jurídico para o qual a data de encerramento é 31/03/2010, uma notificação é enviada para a pessoa apropriada em 01/03/2010.

Definir um evento de data

O CA APM permite definir um evento de data para monitorar um campo de data e fazer com que o provedor de fluxo de trabalho (por exemplo, o CA Process Automation) o notifique de que uma data importante está se aproximando ou já passou. Por exemplo, é possível definir um evento de data no campo Data de encerramento de um documento jurídico. É possível definir um ou mais eventos de data para um único campo.

Observação: se seu administrador concedeu a você as permissões corretas, é possível concluir esta tarefa.

Para definir um evento de data

1. Clique na guia e na subguia opcional da definição do evento que você deseja configurar.
2. À esquerda, clique em CONFIGURAR: ATIVADO.

   A configuração do evento é ativada.
3. Na área Informações de configuração da página, selecione uma configuração local ou global existente.

   Importante: As alterações de configuração global afetam todos os usuários, independentemente de suas funções. As alterações de configuração local afetam somente os usuários nas funções atribuídas à configuração selecionada.
4. Ao lado do campo, clique no ícone Configuração de evento.

   A página Eventos do campo selecionado é exibida.

5. Clique em Novo.
6. Especifique as informações do evento de data.

   Os seguintes campos exigem explicação:

   Tipo de evento

   Selecione o tipo de evento como um evento de data. Após selecionar o tipo de evento e salvá-lo, não é possível alterar o tipo de evento. Se você selecionar o tipo de evento incorreto ao definir um evento, exclua o evento e defina-o novamente usando o tipo de evento correto.

   Dias após

   Especifique um número positivo ou negativo para indicar quantos dias antes ou após uma alteração de campo ocorrer um evento de data deverá ser criado.

   - Um número positivo indica quantos dias após o valor original ter passado um evento de data deverá ser criado.
   - Um número negativo indica quantos dias antes da aproximação do valor original um evento de data deverá ser criado.

   Inativo

   Marque esta caixa de seleção para indicar que o evento de data está inativo. Ao tornar um evento de data inativo, nenhuma nova notificação será criada para o evento. No entanto, as notificações pendentes serão processadas.

   Provedor de eventos

   Selecione o provedor de fluxo de trabalho para informar aos usuários que o evento de data ocorreu (por exemplo, o CA IT Process Automation Manager). Ao selecionar um provedor, todos os processos de fluxo de trabalho disponíveis para o provedor selecionado são exibidos no campo Processo de fluxo de trabalho.

   Processo de fluxo de trabalho

   Identifica o processo de fluxo de trabalho do provedor de fluxo de trabalho. Ao selecionar um processo de fluxo de trabalho, todos os parâmetros de processo disponíveis para o provedor de fluxo de trabalho são exibidos.

   - Notificação e um escalonamento - Notifica o destinatário inicial e envia um lembrete por email. Se o destinatário confirmar a notificação, o processo marca o evento como concluído. Se o destinatário não confirmar no intervalo de tempo especificado, o processo escala a notificação para o destinatário do escalonamento. Se o destinatário do escalonamento responder, o processo marca o evento como concluído. Se o destinatário do escalonamento não responder, o processo marca o evento como com falha.
   - Notificação sem confirmação - Notifica o destinatário inicial e marca o evento como concluído. O destinatário não precisa confirmar a notificação.

- Notificação sem escalonamento - Notifica o destinatário inicial e envia um lembrete por email. Se o destinatário não confirmar a notificação no período de tempo especificado, o processo marca o evento como com falha. Se o destinatário confirmar no período de tempo especificado, o processo marca o evento como concluído.
- (Opcional) Tipos de processo adicionais - Use processos definidos por você no provedor de fluxo de trabalho.

Parâmetros de notificação

Especifique cada parâmetro de processo do provedor de fluxo de trabalho executando um dos seguintes procedimentos em cada campo:

- Insira um valor (embutido em código) real.
- Clique em Mapear os campos para mapear o parâmetro para um atributo de objeto do CA APM (na página 68).
- Insira um valor (embutido em código) real e, no mesmo campo, clique em Mapear os campos para mapear o parâmetro.

Observação: consulte as dicas de ferramenta do campo para obter informações específicas sobre o formato e o conteúdo de cada campo de parâmetro.

7. Clique em Salvar.
8. Clique em CONFIGURAR: DESATIVADO.

   A configuração do evento de data está concluída.

Atualizar um evento de data

O CA APM permite atualizar as informações de um evento de data já existente. Por exemplo, é possível alterar o nome e a descrição do evento, e é possível tornar o evento inativo.

Observação: se seu administrador concedeu a você as permissões corretas, é possível concluir esta tarefa.

Para atualizar um evento de data

1. Clique na guia e na subguia opcional da definição do evento que você deseja configurar.
2. À esquerda, clique em CONFIGURAR: ATIVADO.

   A configuração do evento é ativada.

3. Na área Informações de configuração da página, selecione uma configuração local ou global existente.

   Importante: As alterações de configuração global afetam todos os usuários, independentemente de suas funções. As alterações de configuração local afetam somente os usuários nas funções atribuídas à configuração selecionada.

4. Ao lado do campo, clique no ícone Configuração de evento.

   A página Eventos do campo selecionado é exibida.

5. Clique no ícone Editar registro, ao lado do evento de data que você deseja atualizar.
6. Insira as novas informações para o evento de data.

   Observação: depois de definir e salvar um evento, não é possível alterar o Tipo de evento, Causa do evento, Valor alterado de e Valor alterado para. Se as informações incorretas forem inseridas, exclua o evento e defina-o novamente usando as informações corretas.

7. Clique no ícone Concluir a edição do registro.
8. Clique em Salvar.
9. Clique em CONFIGURAR: DESATIVADO.

   A configuração do evento de data está concluída.

Excluir um evento de data

O CA APM permite excluir um evento de data que não é mais necessário. Por exemplo, quando você não deseja ser notificado sobre uma alteração no campo Data de encerramento de um documento jurídico, é possível excluir o evento de data associado. Se seu administrador concedeu a você as permissões corretas, é possível concluir esta tarefa.

Observação: quaisquer notificações pendentes do provedor de fluxo de trabalho (por exemplo, o CA Process Automation) sobre o evento são enviadas antes que o evento seja excluído. Ao excluir um evento, todas as informações de histórico sobre o evento são excluídas. É recomendável, em vez de excluir o evento, tornar o evento inativo (na página 78). Dessa forma, se o evento for necessário no futuro, não será preciso redefini-lo.

Para excluir um evento de data

1. Clique na guia e na subguia opcional da definição do evento que você deseja configurar.
2. À esquerda, clique em CONFIGURAR: ATIVADO.

   A configuração do evento é ativada.

3. Na área Informações de configuração da página, selecione uma configuração local ou global existente.

   Importante: As alterações de configuração global afetam todos os usuários, independentemente de suas funções. As alterações de configuração local afetam somente os usuários nas funções atribuídas à configuração selecionada.

4. Ao lado do campo, clique no ícone Configuração de evento.

   A página Eventos do campo selecionado é exibida.

5. Clique no ícone Marcar para exclusão, ao lado do evento de data que você deseja excluir.

6. Clique em Salvar.

7. Clique em CONFIGURAR: DESATIVADO.

   A configuração do evento de data está concluída.

Eventos de alteração

Use um *evento de alteração* para monitorar um campo de um objeto e fazer o provedor de fluxo de trabalho (por exemplo, o CA Process Automation) notificá-lo de que o valor do campo foi alterado. Os eventos de alteração têm como base o valor que está armazenado em um campo específico (campos padrão e estendidos), e a notificação do provedor de fluxo de trabalho fornece um aviso para alertar alguém quando o valor de um campo for definido ou alterado.

O CA APM permite definir um ou mais eventos de alteração para um único campo.

Exemplo: definir um evento de alteração para localizar equipamento para um novo funcionário

Neste exemplo, os técnicos de ativos fornecem o equipamento apropriado quando um funcionário é contratado ou transferido para um departamento diferente. Defina um evento de alteração que emitirá uma notificação para um integrante da equipe de técnicos de ativos quando o valor do campo Departamento do contato for definido ou alterado. Esta notificação alertará o técnico para localizar equipamento para o funcionário novo ou transferido.

Definir um evento de alteração

O CA APM permite definir um evento de alteração para monitorar um campo e fazer o provedor de fluxo de trabalho (por exemplo, o CA Process Automation) notificá-lo de que o valor do campo foi alterado. Por exemplo, é possível definir um evento de alteração no campo Departamento de um contato. É possível definir um ou mais eventos de alteração para um único campo.

Observação: se seu administrador concedeu a você as permissões corretas, é possível concluir esta tarefa.

Para definir um evento de alteração

1. Clique na guia e na subguia opcional da definição do evento que você deseja configurar.
2. À esquerda, clique em CONFIGURAR: ATIVADO.

   A configuração do evento é ativada.

3. Na área Informações de configuração da página, selecione uma configuração local ou global existente.

   Importante: As alterações de configuração global afetam todos os usuários, independentemente de suas funções. As alterações de configuração local afetam somente os usuários nas funções atribuídas à configuração selecionada.

4. Ao lado do campo, clique no ícone Configuração de evento.

   A página Eventos do campo selecionado é exibida.

5. Clique em Novo.
6. Especifique as informações do evento de alteração.

   Os seguintes campos exigem explicação:

   Tipo de evento

   Selecione o tipo de evento como um evento de alteração. Após selecionar o tipo de evento e salvá-lo, não é possível alterar o tipo de evento. Se você selecionar o tipo de evento incorreto ao definir um evento, exclua o evento e defina-o novamente usando o tipo de evento correto.

   Causa do evento

   Selecione o tipo de ação que deve acontecer ao campo para que o evento de alteração ocorra. As causas de evento suportadas incluem quando um campo é alterado, um registro é adicionado e um registro é excluído.

Valor alterado de

Selecione o estado inicial do valor de campo para que o evento de alteração ocorra. As alterações do valor de campo suportadas incluem as opções a seguir:

- **Qualquer valor**. Qualquer valor de campo define o estado inicial.
- **Em branco**. Um valor de campo em branco define o estado inicial.
- **Valor antigo**. Um valor específico define o estado inicial.

Valor

Disponível quando você seleciona *Valor antigo* no campo Valor alterado de. Insira um valor específico para definir o estado inicial.

Valor alterado para

Selecione o estado final do valor de campo para que o evento de alteração ocorra. As alterações do valor de campo suportadas incluem as opções a seguir:

- **Qualquer valor**. Qualquer valor de campo, exceto um valor em branco, define o estado final.
- **Em branco**. Um valor de campo em branco define o estado final.
- **Novo valor**. Um valor específico define o estado final.

Valor

Disponível quando você seleciona *Novo valor* no campo Valor alterado para. Insira um valor específico para definir o estado final.

Inativo

Marque esta caixa de seleção para indicar que o evento de alteração está inativo. Ao tornar um evento de alteração inativo, nenhuma nova notificação será criada para o evento. No entanto, as notificações pendentes serão processadas.

Provedor de eventos

Selecione o provedor de fluxo de trabalho para informar aos usuários que o evento de alteração ocorreu (por exemplo, o CA IT Process Automation Manager). Ao selecionar um provedor, todos os processos de fluxo de trabalho disponíveis para o provedor selecionado são exibidos no campo Processo de fluxo de trabalho.

Processo de fluxo de trabalho

Identifica o processo de fluxo de trabalho do provedor de fluxo de trabalho. Ao selecionar um processo de fluxo de trabalho, todos os parâmetros de processo disponíveis para o provedor de fluxo de trabalho são exibidos.

- Notificação e um escalonamento - Notifica o destinatário inicial e envia um lembrete por email. Se o destinatário confirmar a notificação, o processo marca o evento como concluído. Se o destinatário não confirmar no intervalo de tempo especificado, o processo escala a notificação para o destinatário do escalonamento. Se o destinatário do escalonamento responder, o processo marca o evento como concluído. Se o destinatário do escalonamento não responder, o processo marca o evento como com falha.
- Notificação sem confirmação - Notifica o destinatário inicial e marca o evento como concluído. O destinatário não precisa confirmar a notificação.
- Notificação sem escalonamento - Notifica o destinatário inicial e envia um lembrete por email. Se o destinatário não confirmar a notificação no período de tempo especificado, o processo marca o evento como com falha. Se o destinatário confirmar no período de tempo especificado, o processo marca o evento como concluído.
- (Opcional) Tipos de processo adicionais - Use processos definidos por você no provedor de fluxo de trabalho.

Parâmetros de notificação

Especifique cada parâmetro de processo do provedor de fluxo de trabalho executando um dos seguintes procedimentos em cada campo:

- Insira um valor (embutido em código) real.
- Clique em Mapear os campos para mapear o parâmetro para um atributo de objeto do CA APM (na página 68).
- Insira um valor (embutido em código) real e, no mesmo campo, clique em Mapear os campos para mapear o parâmetro.

Observação: consulte as dicas de ferramenta do campo para obter informações específicas sobre o formato e o conteúdo de cada campo de parâmetro.

7. Clique em Salvar.
8. Clique em CONFIGURAR: DESATIVADO.

   A configuração do evento está concluída.

Atualizar um evento de alteração

O CA APM permite atualizar as informações de um evento de alteração já existente. Por exemplo, é possível alterar o nome e a descrição do evento, e é possível tornar o evento inativo.

Observação: se seu administrador concedeu a você as permissões corretas, é possível concluir esta tarefa.

Para atualizar um evento de alteração

1. Clique na guia e na subguia opcional da definição do evento que você deseja configurar.
2. À esquerda, clique em CONFIGURAR: ATIVADO.

   A configuração do evento é ativada.
3. Na área Informações de configuração da página, selecione uma configuração local ou global existente.

   Importante: As alterações de configuração global afetam todos os usuários, independentemente de suas funções. As alterações de configuração local afetam somente os usuários nas funções atribuídas à configuração selecionada.
4. Ao lado do campo, clique no ícone Configuração de evento.

   A página Eventos do campo selecionado é exibida.
5. Clique no ícone Editar registro, ao lado do evento de alteração que você deseja atualizar.
6. Insira as novas informações para o evento de alteração.

   Observação: depois de definir e salvar um evento, não é possível alterar o Tipo de evento, Causa do evento, Valor alterado de e Valor alterado para. Se as informações incorretas forem inseridas, exclua o evento e defina-o novamente usando as informações corretas.
7. Clique no ícone Concluir a edição do registro.
8. Clique em Salvar.
9. Clique em CONFIGURAR: DESATIVADO.

   A configuração do evento de alteração está concluída.

Excluir um evento de alteração

O CA APM permite excluir um evento de alteração que não é mais necessário. Por exemplo, quando você não deseja ser notificado sobre uma alteração no campo Departamento de um contato, é possível excluir o evento de alteração associado. Se seu administrador concedeu a você as permissões corretas, é possível concluir esta tarefa.

Observação: quaisquer notificações pendentes do provedor de fluxo de trabalho (por exemplo, o CA Process Automation) sobre o evento são enviadas antes que o evento seja excluído. Ao excluir um evento, todas as informações de histórico sobre o evento são excluídas. É recomendável, em vez de excluir o evento, tornar o evento inativo (na página 78). Dessa forma, se o evento for necessário no futuro, não será preciso redefini-lo.

Para excluir um evento de alteração

1. Clique na guia e na subguia opcional da definição do evento que você deseja configurar.
2. À esquerda, clique em CONFIGURAR: ATIVADO.

   A configuração do evento é ativada.
3. Na área Informações de configuração da página, selecione uma configuração local ou global existente.

   Importante: As alterações de configuração global afetam todos os usuários, independentemente de suas funções. As alterações de configuração local afetam somente os usuários nas funções atribuídas à configuração selecionada.
4. Ao lado do campo, clique no ícone Configuração de evento.

   A página Eventos do campo selecionado é exibida.
5. Clique no ícone Marcar para exclusão, ao lado do evento de alteração que você deseja excluir.
6. Clique em Salvar.
7. Clique em CONFIGURAR: DESATIVADO.

   A configuração do evento de alteração está concluída.

Eventos de observação

Use um *evento de observação* para monitorar um campo de um objeto e fazer o provedor de fluxo de trabalho (por exemplo, o CA Process Automation) notificá-lo sobre uma potencial obstrução à conclusão de uma tarefa. Os eventos de observação têm como base a inatividade em um determinado campo (campos padrão e estendidos) durante um período de tempo especificado, e a notificação do provedor de fluxo de trabalho fornece um aviso adiantado para alertar alguém sobre uma potencial obstrução. Se o valor do campo alterar durante o período de tempo, o provedor de fluxo de trabalho não enviará uma notificação.

O CA APM permite definir um ou mais eventos de observação para um único campo.

Exemplo: definir um evento de observação para configurar e implantar novos laptops

Neste exemplo, você precisa que os técnicos de ativos configurem e implantem todos os novos laptops para os funcionários dentro de cinco dias após o recebimento do laptop. Para atender a esse requisito, você define um evento de observação que cria um evento quando um ativo tem um status de recebido (campo Status do ciclo de vida) atribuído. Se o status permanecer como recebido por mais de cinco dias, uma notificação será enviada para um técnico de ativos.

Definir um Evento de observação

O CA APM permite definir um evento de observação para monitorar um campo e fazer com que o provedor de fluxo de trabalho (por exemplo, o CA Process Automation) o notifique sobre a inatividade em um determinado campo. Por exemplo, é possível definir um evento de observação no campo Status do ciclo de vida de um ativo. É possível definir um ou mais eventos de observação para um único campo.

Observação: se seu administrador concedeu a você as permissões corretas, é possível concluir esta tarefa.

Para definir um evento de observação

1. Clique na guia e na subguia opcional da definição do evento que você deseja configurar.
2. À esquerda, clique em CONFIGURAR: ATIVADO.

   A configuração do evento é ativada.
3. Na área Informações de configuração da página, selecione uma configuração local ou global existente.

   Importante: As alterações de configuração global afetam todos os usuários, independentemente de suas funções. As alterações de configuração local afetam somente os usuários nas funções atribuídas à configuração selecionada.
4. Ao lado do campo, clique no ícone Configuração de evento.

   A página Eventos do campo selecionado é exibida.

5. Clique em Novo.
6. Especifique as informações do evento de observação.

   Importante: Os campos Valor alterado de e Valor trabalham juntos para iniciar o temporizador para o evento de observação. O temporizador continua pela duração especificada no campo Dias após. Os campos Valor alterado para e Valor trabalham juntos para indicar o valor que se deseja atingir para interromper o temporizador. Se o valor que se deseja atingir não ocorrer no período de tempo especificado após o temporizador ter iniciado, o evento de observação ocorrerá e indicará que o fluxo de trabalho definido não ocorreu.

   Os seguintes campos exigem explicação:

   Tipo de evento

   Selecione o tipo de evento como um evento de observação. Após selecionar o tipo de evento e salvá-lo, não é possível alterar o tipo de evento. Se você selecionar o tipo de evento incorreto ao definir um evento, exclua o evento e defina-o novamente usando o tipo de evento correto.

   Causa do evento

   Selecione o tipo de ação que deve acontecer ao campo para que o evento de observação ocorra. Uma causa de evento suportada é quando um campo é alterado.

   Dias após

   Especifique um número positivo para indicar por quantos dias esperar após o valor do campo Valor alterado de para iniciar o temporizador de observação.

   Observação: se o valor do campo Valor alterado para não ocorrer, o temporizador de observação expirará após o número de dias que você especificar. Após o temporizador de observação expirar, o evento de observação será criado. No entanto, o temporizador de observação será interrompido quando o valor do campo Valor alterado para for alterado para o valor especificado, e nenhum evento de observação será criado.

   Valor alterado de

   Selecione o valor do campo a partir do qual iniciar o temporizador para criar o evento de observação. As alterações do valor de campo suportadas incluem as opções a seguir:

   - **Qualquer valor**. Qualquer valor do campo inicia o temporizador para o evento de observação.
   - **Em branco**. Um valor do campo em branco inicia o temporizador para o evento de observação.
   - **Valor antigo**. Um valor inicial específico inicia o temporizador para o evento de observação.

Valor

Disponível quando você seleciona *Valor antigo* no campo Valor alterado de. Insira um valor específico para iniciar o temporizador para o evento de observação.

Valor alterado para

Selecione o estado final do valor do campo que interrompe o temporizador para o evento de observação e impede que o evento de observação ocorra. As alterações do valor de campo suportadas incluem as opções a seguir:

- **Qualquer valor**. Qualquer valor do campo interrompe o temporizador para o evento de observação e impede que o evento de observação ocorra.
- **Em branco**. Um valor do campo em branco interrompe o temporizador para o evento de observação e impede que o evento de observação ocorra.
- **Novo valor**. Um valor do campo específico interrompe o temporizador para o evento de observação e impede que o evento de observação ocorra.

Valor

Disponível quando você seleciona *Novo valor* no campo Valor alterado para. Insira um valor específico para interromper o temporizador para o evento de observação e impedir que o evento de observação ocorra.

Inativo

Marque esta caixa de seleção para indicar que o evento de observação está inativo. Ao tornar um evento de observação inativo, nenhuma nova notificação será criada para o evento. No entanto, as notificações pendentes serão processadas.

Provedor de eventos

Selecione o provedor de fluxo de trabalho para informar aos usuários que o evento de observação ocorreu (por exemplo, o CA IT Process Automation Manager). Ao selecionar um provedor, todos os processos de fluxo de trabalho disponíveis para o provedor selecionado são exibidos no campo Processo de fluxo de trabalho.

Processo de fluxo de trabalho

Identifica o processo de fluxo de trabalho do provedor de fluxo de trabalho. Ao selecionar um processo de fluxo de trabalho, todos os parâmetros de processo disponíveis para o provedor de fluxo de trabalho são exibidos.

- Notificação e um escalonamento - Notifica o destinatário inicial e envia um lembrete por email. Se o destinatário confirmar a notificação, o processo marca o evento como concluído. Se o destinatário não confirmar no intervalo de tempo especificado, o processo escala a notificação para o destinatário do escalonamento. Se o destinatário do escalonamento responder, o processo marca o evento como concluído. Se o destinatário do escalonamento não responder, o processo marca o evento como com falha.
- Notificação sem confirmação - Notifica o destinatário inicial e marca o evento como concluído. O destinatário não precisa confirmar a notificação.
- Notificação sem escalonamento - Notifica o destinatário inicial e envia um lembrete por email. Se o destinatário não confirmar a notificação no período de tempo especificado, o processo marca o evento como com falha. Se o destinatário confirmar no período de tempo especificado, o processo marca o evento como concluído.
- (Opcional) Tipos de processo adicionais - Use processos definidos por você no provedor de fluxo de trabalho.

Parâmetros de notificação

Especifique cada parâmetro de processo do provedor de fluxo de trabalho executando um dos seguintes procedimentos em cada campo:

- Insira um valor (embutido em código) real.
- Clique em Mapear os campos para mapear o parâmetro para um atributo de objeto do CA APM (na página 68).
- Insira um valor (embutido em código) real e, no mesmo campo, clique em Mapear os campos para mapear o parâmetro.

Observação: consulte as dicas de ferramenta do campo para obter informações específicas sobre o formato e o conteúdo de cada campo de parâmetro.

7. Clique em Salvar.
8. Clique em CONFIGURAR: DESATIVADO.

   A configuração do evento de observação está concluída.

Atualizar um Evento de observação

O CA APM permite atualizar as informações de um evento de observação já existente. Por exemplo, é possível alterar o nome e a descrição do evento, e é possível tornar o evento inativo.

Observação: se seu administrador concedeu a você as permissões corretas, é possível concluir esta tarefa.

Para atualizar um evento de observação

1. Clique na guia e na subguia opcional da definição do evento que você deseja configurar.
2. À esquerda, clique em CONFIGURAR: ATIVADO.

   A configuração do evento é ativada.
3. Na área Informações de configuração da página, selecione uma configuração local ou global existente.

   Importante: As alterações de configuração global afetam todos os usuários, independentemente de suas funções. As alterações de configuração local afetam somente os usuários nas funções atribuídas à configuração selecionada.
4. Ao lado do campo, clique no ícone Configuração de evento.

   A página Eventos do campo selecionado é exibida.
5. Clique no ícone Editar registro, ao lado do evento de observação que você deseja atualizar.
6. Insira as novas informações para o evento de observação.

   Observação: depois de definir e salvar um evento, não é possível alterar o Tipo de evento, Causa do evento, Valor alterado de e Valor alterado para. Se as informações incorretas forem inseridas, exclua o evento e defina-o novamente usando as informações corretas.
7. Clique no ícone Concluir a edição do registro.
8. Clique em Salvar.
9. Clique em CONFIGURAR: DESATIVADO.

   A configuração do evento de observação está concluída.

Excluir um Evento de observação

O CA APM permite excluir um evento de observação que não é mais necessário. Por exemplo, quando você não deseja ser notificado sobre uma alteração no campo Status do ciclo de vida de um ativo, é possível excluir o evento de observação associado. Se seu administrador concedeu a você as permissões corretas, é possível concluir esta tarefa.

Observação: quaisquer notificações pendentes do provedor de fluxo de trabalho (por exemplo, o CA Process Automation) sobre o evento são enviadas antes que o evento seja excluído. Ao excluir um evento, todas as informações de histórico sobre o evento são excluídas. É recomendável, em vez de excluir o evento, tornar o evento inativo (na página 78). Dessa forma, se o evento for necessário no futuro, não será preciso redefini-lo.

Para excluir um evento de observação

1. Clique na guia e na subguia opcional da definição do evento que você deseja configurar.
2. À esquerda, clique em CONFIGURAR: ATIVADO.

   A configuração do evento é ativada.
3. Na área Informações de configuração da página, selecione uma configuração local ou global existente.

   Importante: As alterações de configuração global afetam todos os usuários, independentemente de suas funções. As alterações de configuração local afetam somente os usuários nas funções atribuídas à configuração selecionada.
4. Ao lado do campo, clique no ícone Configuração de evento.

   A página Eventos do campo selecionado é exibida.
5. Clique no ícone Marcar para exclusão, ao lado do evento de observação que você deseja excluir.
6. Clique em Salvar.
7. Clique em CONFIGURAR: DESATIVADO.

   A configuração do evento de observação está concluída.

Parâmetros de processo do provedor de fluxo de trabalho

Execute algumas das instalações e configurações do processo de notificação por email no provedor de fluxo de trabalho. No entanto, especifique também os parâmetros de processo do provedor de fluxo de trabalho quando definir um evento no CA APM. Os parâmetros de processo incluem itens como ID de usuários, endereços de email, assunto do email, conteúdo do email e outros itens. O provedor de fluxo de trabalho usa essas informações para construir, emitir e gerenciar a notificação por email.

Observação: para obter informações sobre os parâmetros de processo do provedor de fluxo de trabalho que você deve especificar no CA Process Automation, consulte o *Guia de Implementação* .Para obter informações sobre como configurar um processo de notificação, consulte a documentação do provedor de fluxo de trabalho.

É possível fornecer valores reais (embutidos em código) ao especificar os parâmetros de processo. Se você usar um valor real para um endereço de email (ou outro parâmetro), é necessário verificar se o endereço (ou outros dados) é válido.

Também é possível mapear os parâmetros de processo para os atributos de objeto do CA APM. Se você mapear um parâmetro de processo para um atributo de objeto do CA APM, o provedor de fluxo de trabalho acessa o CA APM para localizar o valor atual do atributo mapeado e usa esse valor para construir e gerenciar a notificação. Por exemplo, você mapeia o parâmetro de processo Endereços de email iniciais para o atributo Endereço de email do contato do CA APM ao definir um evento. Quando esse evento ocorre, o provedor de fluxo de trabalho determina o valor atual do Endereço de email do contato do CA APM e usa esse valor para a ID do email.

Importante: Para mapear os parâmetros de processo do CA Process Automation para os objetos do CA APM com êxito, é necessário compreender os objetos de dados do CA APM e os parâmetros do CA Process Automation. É necessário determinar qual objeto do CA APM é uma correspondência apropriada para cada parâmetro do CA Process Automation.

Parâmetros de processo de notificação e um escalonamento

Os parâmetros de processo que são exibidos ao se definir um evento dependem do tipo de processo do provedor de fluxo de trabalho que você selecionar. O processo de Notificação e um escalonamento é um processo de notificação por email que está incluído no produto. Este processo envia uma notificação por email para o destinatário inicial quando um evento ocorre e, se o destinatário inicial não responder, escala o email para os destinatários no primeiro nível do escalonamento. Ao selecionar esse processo para o processo de fluxo de trabalho de um evento, uma lista de parâmetros é exibida.

Importante: O CA APM e o CA Process Automation não validam as informações que você insere para os parâmetros. Você deve verificar se sua entrada é válida e se inseriu os dados no formato correto.

Os seguintes campos exigem explicação:

ID de usuário inicial

ID de usuário do CA Process Automation (usuário do CA APM ou não CA APM) para confirmação da notificação inicial. É possível especificar mais de uma ID de usuário, separadas por dois pontos. Não insira espaços entre as entradas.

Exemplo: este exemplo contém uma ID de usuário (João) que é um valor de entrada de texto e o campo mapeado {legaldoc.owner.userid}. Os dois itens são separados por dois-pontos. O campo mapeado {legaldoc.owner.userid} representa a ID de usuário no campo Proprietário do documento jurídico. Para obter o campo mapeado {legaldoc.owner.userid}, clique no botão Mapear os campos, selecione o link Proprietário na caixa de diálogo Adicionar campos e selecione ID de usuário na lista de atributos.

```
João: {legaldoc.owner.userid}
```

Grupos iniciais

Nome do grupo do CA Process Automation para confirmar a notificação inicial. É possível especificar mais de um nome de grupo, separados por dois pontos. Não insira espaços entre as entradas.

Exemplo: este exemplo contém um nome de grupo do CA Process Automation (ITAM) que é um valor de entrada de texto.

```
ITAM
```

Endereços de email inicial

Endereço de email (ou lista de distribuição) do destinatário inicial do email. É possível especificar mais de um endereço, separados por ponto e vírgula. É possível inserir espaços entre as entradas.

Exemplo: este exemplo contém um endereço de email (joao.doe@empresa.com) que é um valor de entrada de texto e o campo mapeado {legaldoc.owner.emailid}. Os dois itens são separados por ponto e vírgula. O campo mapeado {legaldoc.owner.emailid} representa o endereço de email do usuário no campo Proprietário do documento jurídico. Para obter o campo mapeado {legaldoc.owner.emailid}, clique no botão Mapear os campos, selecione o link Proprietário na caixa de diálogo Adicionar campos e selecione Endereço de email na lista de atributos.

```
joao.doe@empresa.com; {legaldoc.owner.emailid}
```

Endereços de cópia de email inicial

Endereço de email (ou lista de distribuição) do destinatário da cópia inicial do email. É possível especificar mais de um endereço, separados por ponto e vírgula. É possível inserir espaços entre as entradas.

Exemplo: este exemplo contém um endereço de email (jane.doe@empresa.com) que é um valor de entrada de texto e o campo mapeado {legaldoc.requestor.emailid}. Os dois itens são separados por ponto e vírgula. O campo mapeado {legaldoc.requestor.emailid} representa o endereço de email do usuário no campo Solicitante do documento jurídico. Para obter o campo mapeado {legaldoc.requestor.emailid}, clique no botão Mapear os campos, selecione o link Solicitante na caixa de diálogo Adicionar campos e selecione Endereço de email na lista de atributos.

```
jane.doe@empresa.com;{legaldoc.requestor.emailid}
```

Assunto do email inicial

Assunto da mensagem de email para o destinatário inicial. Insira o texto ou combine a entrada de texto com os campos mapeados. Não é necessário inserir dois pontos ou ponto e vírgula para separar as entradas.

Exemplo: este exemplo contém conteúdo de entrada de texto (Confirmação necessária para) e o campo mapeado {legaldoc.documentidentifier}.

```
Confirmação necessária para {legaldoc.documentidentifier}
```

Mensagem de email inicial

Mensagem do email para o destinatário inicial. Insira o texto ou combine a entrada de texto com os campos mapeados. Não é necessário inserir dois pontos ou ponto e vírgula para separar as entradas.

Exemplo: este exemplo contém conteúdo de entrada de texto (O Identificador de documento do documento jurídico), o campo mapeado {legaldoc.documentidentifier} e mais conteúdo de entrada de texto.

```
O Identificador de documento do documento jurídico {legaldoc.documentidentifier}
requer sua confirmação usando o link no Assunto desse email.
```

Título de confirmação

O título exibido na tarefa de confirmação que o usuário acessa no CA Process Automation para confirmar o recebimento da notificação. Não é necessário inserir dois pontos ou ponto e vírgula para separar as entradas.

Exemplo: este exemplo contém somente o conteúdo de entrada de texto (O Identificador de documento do documento jurídico).

```
Identificador de documento do documento jurídico
```

Descrição da confirmação

A descrição exibida na tarefa de confirmação que o usuário acessa no CA Process Automation para confirmar o recebimento da notificação. Não é necessário inserir dois pontos ou ponto e vírgula para separar as entradas.

Exemplo: este exemplo contém conteúdo de entrada de texto (O Identificador de documento do documento jurídico) e o campo mapeado {legaldoc.documentidentifier}.

```
O Identificador de documento do documento jurídico {legaldoc.documentidentifier}
```

ID de usuário do escalonamento

ID de usuário do CA Process Automation (usuário do CA APM ou não CA APM) para confirmação da notificação de escalonamento. É possível especificar mais de uma ID de usuário, separadas por dois pontos. Não insira espaços entre as entradas.

Exemplo: este exemplo contém uma ID de usuário (Maria) que é um valor de entrada de texto e o campo mapeado {legaldoc.owner.supervisor.userid}. Os dois itens são separados por dois-pontos. O campo mapeado {legaldoc.owner.supervisor.userid} representa a ID de usuário do supervisor do usuário no campo Proprietário do documento jurídico. Para obter o campo mapeado {legaldoc.owner.supervisor.userid}, clique no botão Mapear os campos, selecione o link Proprietário na caixa de diálogo Adicionar campos, selecione o link Supervisor e selecione a ID de usuário na lista de atributos.

```
Maria:{legaldoc.owner.supervisor.userid}
```

Grupos de escalonamento

Nome do grupo do CA Process Automation para confirmar a notificação de escalonamento. É possível especificar mais de um nome de grupo, separados por dois pontos. Não insira espaços entre as entradas.

Exemplo: este exemplo contém um nome de grupo do CA Process Automation (ITAM) que é um valor de entrada de texto.

```
ITAM
```

Endereços de email de escalonamento

Endereço de email (ou lista de distribuição) do destinatário do email de escalonamento. É possível especificar mais de um endereço, separados por ponto e vírgula. É possível inserir espaços entre as entradas.

Exemplo: este exemplo contém um endereço de email (maria.doe@empresa.com) que é um valor de entrada de texto e o campo mapeado {legaldoc.owner.supervisor.emailid}. Os dois itens são separados por ponto e vírgula. Para obter o campo mapeado {legaldoc.owner.supervisor.emailid}, clique no botão Mapear os campos, selecione o link Proprietário na caixa de diálogo Adicionar campos, selecione o link Supervisor e selecione o Endereço de email na lista de atributos.

```
maria.doe@empresa.com;{legaldoc.owner.supervisor.emailid}
```

Endereços de cópia de email de escalonamento

Endereço de email (ou lista de distribuição) dos destinatários da cópia do email de escalonamento. É possível especificar mais de um endereço, separados por ponto e vírgula. É possível inserir espaços entre as entradas.

Exemplo: este exemplo contém um endereço de email (jane.doe@empresa.com) que é um valor de entrada de texto e o campo mapeado {legaldoc.requestor.emailid}. Os dois itens são separados por ponto e vírgula. O campo mapeado {legaldoc.requestor.emailid} representa o endereço de email do usuário no campo Solicitante do documento jurídico. Para obter o campo mapeado {legaldoc.requestor.emailid}, clique no botão Mapear os campos, selecione o link Solicitante na caixa de diálogo Adicionar campos e selecione Endereço de email na lista de atributos.

```
jane.doe@empresa.com;{legaldoc.requestor.emailid}
```

Assunto do email de escalonamento

Assunto do email de escalonamento. Insira o texto ou combine a entrada de texto com os campos mapeados. Não é necessário inserir dois pontos ou ponto e vírgula para separar as entradas.

Exemplo: este exemplo contém conteúdo de entrada de texto (Escalonamento para), o campo mapeado {legaldoc.documentidentifier} e o conteúdo de entrada de texto adicional.

```
Escalonamento para {legaldoc.documentidentifier}. Confirmação necessária
```

Mensagem de email de escalonamento

Mensagem do email de escalonamento. Insira o texto ou combine a entrada de texto com os campos mapeados. Não é necessário inserir dois pontos ou ponto e vírgula para separar as entradas.

Exemplo: este exemplo contém conteúdo de entrada de texto (O Identificador de documento do documento jurídico), o campo mapeado {legaldoc.documentidentifier} e mais conteúdo de entrada de texto.

```
O Identificador de documento do documento jurídico {legaldoc.documentidentifier}
requer sua confirmação usando o link no Assunto desse email.
```

Assunto do email de lembrete

Assunto da mensagem do email de lembrete para os destinatários iniciais e de escalonamento. O produto envia um lembrete quando a metade do período do tempo limite da confirmação foi ultrapassada. Insira o texto ou combine a entrada de texto com os campos mapeados. Não é necessário inserir dois pontos ou ponto e vírgula para separar as entradas.

Exemplo: este exemplo contém conteúdo de entrada de texto (Lembrete para), o campo mapeado {legaldoc.documentidentifier} e o conteúdo de entrada de texto adicional.

```
Lembrete para {legaldoc.documentidentifier}. Confirmação necessária.
```

Mensagem de email de lembrete

A mensagem do email de lembrete para os destinatários iniciais e de escalonamento. O produto envia um lembrete quando a metade do período do tempo limite da confirmação foi ultrapassada. Insira o texto ou combine a entrada de texto com os campos mapeados. Não é necessário inserir dois pontos ou ponto e vírgula para separar as entradas.

Exemplo: este exemplo contém conteúdo de entrada de texto (Lembrete: o Identificador de documento do documento jurídico), o campo mapeado {legaldoc.documentidentifier} e mais conteúdo de entrada de texto.

```
Lembrete: o Identificador de documento do documento jurídico
{legaldoc.documentidentifier} requer sua confirmação usando o link no Assunto
desse email.
```

Tempo limite de confirmação (dias:horas:minutos)

A quantidade de tempo que é permitida para a confirmação após a notificação por email ter sido enviada antes do início do processo de escalonamento. Esse tempo limite se aplica às notificações iniciais e de escalonamento. Dias, horas e minutos podem ser qualquer valor numérico. O formato deve ser *dias*:*horas*:*minutos* (separados por dois pontos).

Exemplo: este exemplo especifica um período de tempo limite de exatamente quatro dias.

```
4:00:00
```

Notificação sem parâmetros de processo de confirmação

Os parâmetros de processo que são exibidos ao se definir um evento dependem do tipo de processo do provedor de fluxo de trabalho que você selecionar. O processo de Notificação sem confirmação é um processo de notificação por email que está incluído no produto. Esse processo envia uma notificação por email para o destinatário especificado quando um evento ocorre. O destinatário não precisa confirmar a notificação e o produto não escalona a notificação. Ao selecionar esse processo para o processo de fluxo de trabalho de um evento, uma lista de parâmetros é exibida.

Importante: O CA APM e o CA Process Automation não validam as informações que você insere para os parâmetros. Você deve verificar se sua entrada é válida e se inseriu os dados no formato correto.

Os seguintes campos exigem explicação:

Endereço de email

Endereço de email (ou lista de distribuição) do destinatário do email. É possível especificar mais de um endereço, separados por ponto e vírgula. É possível inserir espaços entre as entradas.

Exemplo: este exemplo contém um endereço de email (joao.doe@empresa.com) que é um valor de entrada de texto e o campo mapeado {legaldoc.owner.emailid}. Os dois itens são separados por ponto e vírgula. O campo mapeado {legaldoc.owner.emailid} representa o endereço de email do usuário no campo Proprietário do documento jurídico. Para obter o campo mapeado {legaldoc.owner.emailid}, clique no botão Mapear os campos, selecione o link Proprietário na caixa de diálogo Adicionar campos e selecione Endereço de email na lista de atributos.

```
joao.doe@empresa.com; {legaldoc.owner.emailid}
```

Endereço de cópia de email

Endereço de email (ou lista de distribuição) do destinatário da cópia do email. É possível especificar mais de um endereço, separados por ponto e vírgula. É possível inserir espaços entre as entradas.

Exemplo: este exemplo contém um endereço de email (jane.doe@empresa.com) que é um valor de entrada de texto e o campo mapeado {legaldoc.requestor.emailid}. Os dois itens são separados por ponto e vírgula. O campo mapeado {legaldoc.requestor.emailid} representa o endereço de email do usuário no campo Solicitante do documento jurídico. Para obter o campo mapeado {legaldoc.requestor.emailid}, clique no botão Mapear os campos, selecione o link Solicitante na caixa de diálogo Adicionar campos e selecione Endereço de email na lista de atributos.

```
jane.doe@empresa.com;{legaldoc.requestor.emailid}
```

Assunto do email

Assunto da mensagem de email para o destinatário. Insira o texto ou combine a entrada de texto com os campos mapeados. Não é necessário inserir dois pontos ou ponto e vírgula para separar as entradas.

Exemplo: este exemplo contém conteúdo de entrada de texto (Confirmação necessária para) e o campo mapeado {legaldoc.documentidentifier}.

```
Confirmação necessária para {legaldoc.documentidentifier}
```

Mensagem de email

Mensagem de email para o destinatário. Insira o texto ou combine a entrada de texto com os campos mapeados. Não é necessário inserir dois pontos ou ponto e vírgula para separar as entradas.

Exemplo: este exemplo contém conteúdo de entrada de texto (O Identificador de documento do documento jurídico), o campo mapeado {legaldoc.documentidentifier} e mais conteúdo de entrada de texto.

```
O Identificador de documento do documento jurídico {legaldoc.documentidentifier}
requer sua confirmação usando o link no Assunto desse email.
```

Notificação sem parâmetros de processo de escalonamento

Os parâmetros de processo que são exibidos ao se definir um evento dependem do tipo de processo do provedor de fluxo de trabalho que você selecionar. O processo de Notificação sem escalonamento é um processo de notificação por email que está incluído no produto. Esse processo envia uma notificação por email para o destinatário especificado quando um evento ocorre. Se o destinatário não responder no período de tempo especificado, o processo não escala a notificação. No entanto, o processo marca o evento associado como com falha. Ao selecionar esse processo para o processo de fluxo de trabalho de um evento, uma lista de parâmetros é exibida.

Importante: O CA APM e o CA Process Automation não validam as informações que você insere para os parâmetros. Você deve verificar se sua entrada é válida e se inseriu os dados no formato correto.

Os seguintes campos exigem explicação:

IDs do usuário

ID de usuário do CA Process Automation (usuário do CA APM ou não CA APM) para confirmação da notificação. É possível especificar mais de uma ID de usuário, separadas por dois pontos. Não insira espaços entre as entradas.

Exemplo: este exemplo contém uma ID de usuário (João) que é um valor de entrada de texto e o campo mapeado {legaldoc.owner.userid}. Os dois itens são separados por dois-pontos. O campo mapeado {legaldoc.owner.userid} representa a ID de usuário no campo Proprietário do documento jurídico. Para obter o campo mapeado {legaldoc.owner.userid}, clique no botão Mapear os campos, selecione o link Proprietário na caixa de diálogo Adicionar campos e selecione ID de usuário na lista de atributos.

```
João: {legaldoc.owner.userid}
```

Grupos

Nome do grupo do CA Process Automation para confirmar a notificação. É possível especificar mais de um nome de grupo, separados por dois pontos. Não insira espaços entre as entradas.

Exemplo: este exemplo contém um nome de grupo do CA Process Automation (ITAM) que é um valor de entrada de texto.

```
ITAM
```

Endereços de email

Endereço de email (ou lista de distribuição) do destinatário do email. É possível especificar mais de um endereço, separados por ponto e vírgula. É possível inserir espaços entre as entradas.

Exemplo: este exemplo contém um endereço de email (joao.doe@empresa.com) que é um valor de entrada de texto e o campo mapeado {legaldoc.owner.emailid}. Os dois itens são separados por ponto e vírgula. O campo mapeado {legaldoc.owner.emailid} representa o endereço de email do usuário no campo Proprietário do documento jurídico. Para obter o campo mapeado {legaldoc.owner.emailid}, clique no botão Mapear os campos, selecione o link Proprietário na caixa de diálogo Adicionar campos e selecione Endereço de email na lista de atributos.

```
joao.doe@empresa.com; {legaldoc.owner.emailid}
```

Endereços de cópia de email

Endereço de email (ou lista de distribuição) do destinatário da cópia do email. É possível especificar mais de um endereço, separados por ponto e vírgula. É possível inserir espaços entre as entradas.

Exemplo: este exemplo contém um endereço de email (jane.doe@empresa.com) que é um valor de entrada de texto e o campo mapeado {legaldoc.requestor.emailid}. Os dois itens são separados por ponto e vírgula. O campo mapeado {legaldoc.requestor.emailid} representa o endereço de email do usuário no campo Solicitante do documento jurídico. Para obter o campo mapeado {legaldoc.requestor.emailid}, clique no botão Mapear os campos, selecione o link Solicitante na caixa de diálogo Adicionar campos e selecione Endereço de email na lista de atributos.

```
jane.doe@empresa.com;{legaldoc.requestor.emailid}
```

Assunto do email

Assunto da mensagem de email para o destinatário. Insira o texto ou combine a entrada de texto com os campos mapeados. Não é necessário inserir dois pontos ou ponto e vírgula para separar as entradas.

Exemplo: este exemplo contém conteúdo de entrada de texto (Confirmação necessária para) e o campo mapeado {legaldoc.documentidentifier}.

```
Confirmação necessária para {legaldoc.documentidentifier}
```

Mensagem de email

Mensagem de email para o destinatário. Insira o texto ou combine a entrada de texto com os campos mapeados. Não é necessário inserir dois pontos ou ponto e vírgula para separar as entradas.

Exemplo: este exemplo contém conteúdo de entrada de texto (O Identificador de documento do documento jurídico), o campo mapeado {legaldoc.documentidentifier} e mais conteúdo de entrada de texto.

```
O Identificador de documento do documento jurídico {legaldoc.documentidentifier}
requer sua confirmação usando o link no Assunto desse email.
```

Título de confirmação

O título exibido na tarefa de confirmação que o usuário acessa no CA Process Automation para confirmar o recebimento da notificação. Não é necessário inserir dois pontos ou ponto e vírgula para separar as entradas.

Exemplo: este exemplo contém somente o conteúdo de entrada de texto (O Identificador de documento do documento jurídico).

```
Identificador de documento do documento jurídico
```

Descrição da confirmação

A descrição exibida na tarefa de confirmação que o usuário acessa no CA Process Automation para confirmar o recebimento da notificação. Não é necessário inserir dois pontos ou ponto e vírgula para separar as entradas.

Exemplo: este exemplo contém conteúdo de entrada de texto (O Identificador de documento do documento jurídico) e o campo mapeado {legaldoc.documentidentifier}.

```
O Identificador de documento do documento jurídico {legaldoc.documentidentifier}
```

Tempo limite de confirmação (dias:horas:minutos)

A quantidade de tempo permitida para confirmação após o envio da notificação por email. Dias, horas e minutos podem ser qualquer valor numérico. O formato deve ser *dias*:*horas*:*minutos* (separados por dois pontos).

Exemplo: este exemplo especifica um período de tempo limite de exatamente quatro dias.

```
4:00:00
```

Assunto do email de lembrete

Assunto da mensagem do email de lembrete. O produto envia um lembrete quando a metade do período do tempo limite da confirmação foi ultrapassada. Insira o texto ou combine a entrada de texto com os campos mapeados. Não é necessário inserir dois pontos ou ponto e vírgula para separar as entradas.

Exemplo: este exemplo contém conteúdo de entrada de texto (Lembrete para), o campo mapeado {legaldoc.documentidentifier} e o conteúdo de entrada de texto adicional.

```
Lembrete para {legaldoc.documentidentifier}. Confirmação necessária.
```

Mensagem de email de lembrete

Mensagem do email de lembrete. O produto envia um lembrete quando a metade do período do tempo limite da confirmação foi ultrapassada. Insira o texto ou combine a entrada de texto com os campos mapeados. Não é necessário inserir dois pontos ou ponto e vírgula para separar as entradas.

Exemplo: este exemplo contém conteúdo de entrada de texto (Lembrete: o Identificador de documento do documento jurídico), o campo mapeado {legaldoc.documentidentifier} e mais conteúdo de entrada de texto.

```
Lembrete: o Identificador de documento do documento jurídico
{legaldoc.documentidentifier} requer sua confirmação usando o link no Assunto
desse email.
```

Tornar um evento inativo

O CA APM permite tornar um evento inativo, de forma que o provedor de fluxo de trabalho (por exemplo, o CA Process Automation) não envie notificações futuras para o evento. O histórico sobre datas e eventos importantes são mantidos.

Observação: se seu administrador concedeu a você as permissões corretas, é possível concluir esta tarefa.

Para tornar um evento inativo

1. Clique na guia e na subguia opcional da definição do evento que você deseja configurar.
2. À esquerda, clique em CONFIGURAR: ATIVADO.

   A configuração do evento é ativada.

3. Na área Informações de configuração da página, selecione uma configuração local ou global existente.

   Importante: As alterações de configuração global afetam todos os usuários, independentemente de suas funções. As alterações de configuração local afetam somente os usuários nas funções atribuídas à configuração selecionada.

4. Ao lado do campo, clique no ícone Configuração de evento.

   A página Eventos do campo selecionado é exibida.

5. Clique no ícone Editar registro, ao lado do evento que você deseja tornar inativo.
6. Marque a caixa de seleção Inativo.
7. Clique no ícone Concluir a edição do registro.
8. Clique em Salvar.
9. Clique em CONFIGURAR: DESATIVADO.

   A configuração do evento está concluída.

Observações

Observações são textos explicativos em formato livre que você associa a qualquer objeto, e complementam as informações de um objeto. As observações são categorizadas por um *tipo* que você especifica quando anexa uma observação a um objeto. Use essas informações para pesquisar objetos que tenham um tipo específico de observação atribuído a eles. Por exemplo, se outra empresa adquirir um de seus principais fornecedores, é possível anexar uma observação de aquisição da empresa ao registro da empresa daquele fornecedor.

Os tipos de observação padrão são fornecidos para os objetos a seguir. O administrador pode definir tipos adicionais.

- Modelos
- Ativos
- Documentos jurídicos
- Contatos
- Organizações
- Organizações
- Locais
- Sites

Anexar uma observação

O CA APM permite anexar uma observação para complementar as informações de um objeto. Por exemplo, se outra empresa adquirir um de seus principais fornecedores, é possível anexar uma observação de aquisição da empresa ao registro da empresa daquele fornecedor.

Siga estas etapas:

1. Clique no objeto ao qual você deseja anexar uma observação. Por exemplo, clique em Modelo, Ativo, Documento jurídico, Contato, Empresa, Organização ou Local.
2. Procure a lista de objetos disponíveis.
3. Clique no registro de objeto ao qual você deseja anexar uma observação.
4. Clique em Observações à esquerda.
5. Clique em Novo e insira a observação.
6. Clique em Salvar.

Atualizar ou excluir uma observação

O CA APM permite atualizar ou excluir uma observação que está anexada a um registro de objeto.

Importante: Ao excluir um objeto, não é mais possível exibir o histórico de auditoria do objeto. É recomendável, em vez de excluir o objeto, tornar o objeto inativo. Dessa forma, ainda será possível exibir o histórico de auditoria do objeto.

Siga estas etapas:

1. Clique no objeto cuja observação você deseja atualizar. Por exemplo, clique em Modelo, Ativo, Documento jurídico, Contato, Empresa, Organização ou Local.
2. Procure a lista de objetos disponíveis.
3. Clique no registro de objeto cuja observação você deseja atualizar ou excluir.
4. Clique em Observações à esquerda.
5. Execute uma das ações a seguir.
6. Atualizar uma observação.
    a. Clique no ícone Editar registro da observação que você deseja atualizar.
    b. Atualizar as informações da observação.
    c. Clique em Salvar.

7. Excluir uma observação.
    a. Clique no ícone Marcar para exclusão, ao lado da observação que você deseja excluir.
    b. Clique em Salvar.

Capítulo 3: Gerenciamento de fornecedores

Esta seção contém os seguintes tópicos:

Gerenciamento de fornecedores

Assuma o controle dos relacionamentos com os seus fornecedores compreendendo as interdependências entre a sua organização e eles. O CA APM permite acompanhar e gerenciar informações detalhadas sobre os fornecedores com os quais você faz negócios, incluindo informações de contato e seus respectivos relacionamentos com outras empresas. É possível reunir informações completas sobre a quantidade total de dinheiro gasto e que será gasta com um fornecedor, permitindo negociar preços e compras de produtos com os seus fornecedores.

O gerenciamento de fornecedores no CA APM envolve trabalhar com os objetos a seguir:

- Diretórios (na página 83)
- Organizações (na página 84)
- Contatos (na página 87)
- Organizações (na página 89)
- Locais (na página 91)
- Sites (na página 93)

Diretórios

As informações do diretório são mantidas no repositório para que você possa localizar informações do contato, da empresa, do local e da organização que você precisa para os seus ativos de TI. Ter um diretório oferece consistência para todos os seus ativos, ajudando a tornar a análise mais fácil. Além disso, o diretório serve como um repositório de contatos quando se tem de entrar em contato com alguém que esteja associado a um ativo.

Mais informações:

Locais (na página 91)
Sites (na página 93)

Organizações

Uma *empresa* compra, vende, atende, gerencia ou usa os ativos de TI no CA APM. Defina registros da empresa para as principais organizações com as quais você tem um relacionamento de negócios, como os exemplos a seguir:

- Sua própria empresa, sua empresa pai ou subsidiárias.
- Fabricantes de TI, fornecedores, agentes fiduciários, provedores de manutenção e provedores de serviços.

Antes de definir um registro da empresa, é preciso definir os registros da empresa pai, se houver, e o local padrão, como a matriz. Essas informações adicionais facilitam a inserção de informações ao definir o registro da empresa.

É possível ter várias associações entre locais e empresas. Essas associações são úteis para acompanhar as empresas com escritórios em todo o mundo. Por exemplo, para acompanhar os detalhes de contato de um grande fornecedor com escritórios em todo o mundo, defina registros de local para cada escritório e os associe ao registro da empresa do fornecedor.

É possível especificar um dos locais como o local padrão. O local padrão pode ser a matriz da empresa ou o local com o qual você entra em contato com mais frequência.

Observação: embora associar locais não seja obrigatório, é considerado uma boa prática. Os registros de local devem existir no repositório antes que seja possível selecionar locais para qualquer objeto.

É possível recuperar informações do repositório sobre qualquer objeto pesquisando. Em seguida, é possível selecionar, exibir e gerenciar registros de objetos individuais a partir dos resultados da pesquisa.

Mais informações:

Associar locais a uma empresa (na página 86)

Gerenciar empresas

É possível definir, atualizar e excluir os registros da empresa para as principais organizações com as quais você tem uma relação de negócios. Por exemplo, é possível definir uma empresa como um fabricante de TI, fornecedor, agente fiduciário, provedor de manutenção e provedor de serviço.

Importante: Ao excluir um objeto, não é mais possível exibir o histórico de auditoria do objeto. É recomendável, em vez de excluir o objeto, tornar o objeto inativo. Dessa forma, ainda será possível exibir o histórico de auditoria do objeto.

Siga estas etapas:

1. Clique em Diretório, Empresa.
2. Execute uma das ações a seguir.
3. Definir uma empresa.
   a. Clique em Nova empresa.
   b. Insira as informações da nova empresa e clique em Salvar.

   Observação: também é possível definir uma empresa copiando uma empresa existente, fornecendo um novo nome, alterando as informações e salvando a nova empresa.
4. Atualizar uma empresa.
   a. Procure a lista de empresas disponíveis.
   b. Clique na empresa que você deseja atualizar.
   c. Digite as novas informações da empresa e clique em Salvar.

   Observação: também é possível exibir os detalhes de um objeto que estiver relacionado à sua empresa, se o objeto relacionado tiver um ícone Procurar. Quando você clica no ícone Procurar, você sai da página da empresa e navega até à página do objeto relacionado. Para manter a página da empresa no modo de exibição e preservar as informações da empresa, clique com o botão direito do mouse no ícone Procurar e selecione Abrir link em uma nova janela. Feche a nova janela quando tiver terminado a exibição dos detalhes do objeto relacionado.
5. Excluir uma empresa.
   a. Procure a lista de empresas disponíveis.
   b. Clique na empresa que você deseja excluir.
   c. Clique em Excluir e confirme que deseja excluir a empresa.

Associar locais a uma empresa

Associar vários locais a uma empresa é uma prática recomendada para acompanhar as empresas com escritórios em todo o mundo. Por exemplo, é possível associar a empresa ao escritório da América do Norte, ao escritório da América Latina, ao escritório da região Ásia-Pacífico e ao escritório da Europa. Os registros de local devem existir antes de se poder associar o local a uma empresa.

Siga estas etapas:

1. Clique em Diretório, Empresa.
2. Procure a lista de empresas disponíveis.
3. Clique na empresa que você deseja associar a vários locais.
4. Clique em Locais à esquerda.
5. Clique em Selecionar novo para exibir a lista de todos os locais disponíveis.
6. Selecione os locais da empresa.
7. Clique em Salvar.

Adicionar uma empresa adquirida

O CA APM permite manter os detalhes das empresas que você adquire e acompanhar as aquisições feitas por empresas externas. Essas informações são úteis para acompanhar a associação entre empresas pai e subsidiárias. Por exemplo, para compreender o relacionamento entre duas empresas, é possível revisar a lista de empresas adquiridas.

Observação: é possível exibir um histórico de auditorias para este relacionamento.

Siga estas etapas:

1. Clique em Diretório, Empresa.
2. Procure a lista de empresas disponíveis.
3. Clique na empresa à qual você deseja adicionar uma empresa adquirida.
4. À esquerda, expanda Relacionamentos e clique em Aquisição da empresa.
5. Clique em Selecionar novo e selecione outra empresa, diferente da empresa selecionada anteriormente.
6. Clique em Salvar.

   A empresa adquirida é adicionada à lista.

Adicionar uma alocação de empresa

É possível adicionar uma alocação de empresa para listar os ativos de software que a sua organização está internamente aprovada a usar, conforme especificado no contrato de licença de software. Por exemplo, você está licenciado para usar 25 cópias da versão 4.0 de um produto de software em um escritório de vendas.

Observação: é possível exibir um histórico de auditorias para este relacionamento.

Siga estas etapas:

1. Clique em Diretório, Empresa.
2. Procure a lista de empresas disponíveis.
3. Clique na empresa para a qual você deseja adicionar uma alocação de empresa.
4. À esquerda, expanda Relacionamentos e clique em Alocação de software.
5. Clique em Selecionar novo para pesquisar e selecionar um ativo.
6. Clique no ícone Editar registro e insira os detalhes da alocação da empresa.
7. Clique em Salvar.

   Os ativos de software que sua empresa está internamente aprovada para usar são adicionados.

Contatos

Um *contato* é uma pessoa ou um departamento que compra, vende, atende, gerencia ou usa os seus ativos de TI no CA APM. Defina registros de contato para os principais indivíduos e departamentos com os quais você tem um relacionamento de negócios, como os exemplos a seguir:

- Usuários, equipe de gerenciamento de ativos, administradores de contrato e equipe de TI.
- Representantes de outras empresas, como fabricantes, fornecedores, agentes fiduciários, manutenção e provedores de serviços.

Antes de definir um registro de contato, defina um registro da empresa (na página 85) para associar ao contato. Esse registro da empresa facilita a adição de informações da empresa quando estiver definindo o registro do contato.

É possível recuperar informações do repositório sobre qualquer objeto pesquisando. Em seguida, é possível selecionar, exibir e gerenciar registros de objetos individuais a partir dos resultados da pesquisa.

Gerenciar contatos

É possível definir, atualizar e excluir registros de contato dos principais departamentos e pessoas com os quais você tem uma relação de negócios. Por exemplo, é possível definir um contato como equipe de gerenciamento de ativos, administradores de contratos, equipe de TI, fabricantes, fornecedores e provedores de serviços.

Importante: Ao excluir um objeto, não é mais possível exibir o histórico de auditoria do objeto. É recomendável, em vez de excluir o objeto, tornar o objeto inativo. Dessa forma, ainda será possível exibir o histórico de auditoria do objeto.

Siga estas etapas:

1. Clique em Diretório, Contato.
2. Execute uma das ações a seguir.
3. Definir um contato.
   a. Clique em Novo contato.
   b. Insira as informações do novo contato.
   c. Clique em Salvar.

   Observação: também é possível definir um contato copiando um contato existente, fornecendo um novo nome, alterando as informações e salvando o novo local.
4. Atualizar um contato.
   a. Procure a lista de contatos disponíveis.
   b. Clique no contato que você deseja atualizar.
   c. Insira as novas informações do contato.
   d. Clique em Salvar.

   Observação: também será possível exibir os detalhes de um objeto que está relacionado ao seu contato se o objeto relacionado tiver um ícone Procurar. Quando você clica no ícone Procurar, você sai da página do contato e navega até à página do objeto relacionado. Para manter a página do contato no modo de exibição e preservar as informações do local, clique com o botão direito do mouse no ícone Procurar e selecione Abrir link em uma nova janela. Feche a nova janela quando tiver terminado a exibição dos detalhes do objeto relacionado.
5. Excluir um contato.
   a. Procure a lista de contatos disponíveis.
   b. Clique no contato que você deseja excluir.
   c. Clique em Excluir e confirme que deseja excluir o contato.

Adicionar uma alocação de contato

É possível adicionar uma alocação de contato para listar os ativos de software que as pessoas em sua organização estão internamente aprovadas a usar, conforme especificado no contrato de licença de software. Por exemplo, os integrantes do departamento de TI estão licenciados para usar dez cópias da versão 4.0 de um produto de software em um escritório de desenvolvimento.

Observação: é possível exibir um histórico de auditorias para este relacionamento.

Siga estas etapas:

1. Clique em Diretório, Contato.
2. Procure a lista de contatos disponíveis.
3. Clique no contato para o qual você deseja adicionar uma alocação de contato.
4. À esquerda, expanda Relacionamentos e clique em Alocação de software.
5. Clique em Selecionar novo para pesquisar e selecionar um ativo.
6. Clique no ícone Editar registro e insira os detalhes da alocação do contato.
7. Clique em Salvar.

Organizações

Uma *organização* é um departamento interno. O CA APM permite atribuir organizações a ativos, locais e contatos. Por exemplo, use uma organização para identificar o departamento para o qual um funcionário trabalha.

Observação: os administradores ou usuários com privilégios administrativos podem gerenciar as organizações. Além disso, se você estiver usando o CA Service Desk Manager, não será necessário criar a organização. É possível usar as informações da central de serviços.

É possível recuperar informações do repositório sobre qualquer objeto pesquisando. Em seguida, é possível selecionar, exibir e gerenciar registros de objetos individuais a partir dos resultados da pesquisa.

Gerenciar organizações

É possível definir, atualizar e excluir uma organização de um departamento interno, divisão interna ou de uma empresa externa. Por exemplo, é possível definir uma organização para pesquisa e desenvolvimento, finanças corporativas, leis internacionais ou recursos humanos globais.

Importante: Ao excluir um objeto, não é mais possível exibir o histórico de auditoria do objeto. É recomendável, em vez de excluir o objeto, tornar o objeto inativo. Dessa forma, ainda será possível exibir o histórico de auditoria do objeto.

Siga estas etapas:

1. Clique em Diretório, Organização.
2. Execute uma das ações a seguir.
3. Definir uma organização.
   a. Clique em Nova organização.
   b. Insira as informações da nova organização.
   c. Clique em Salvar.

   Observação: também é possível definir uma organização copiando uma organização existente, fornecendo um novo nome, alterando as informações e salvando a nova organização.
4. Atualizar uma organização.
   a. Procure a lista de organizações disponíveis.
   b. Clique na organização que você deseja atualizar.
   c. Insira as novas informações da organização.
   d. Clique em Salvar.

   Observação: também será possível exibir os detalhes de um objeto que está relacionado ao seu contato se o objeto relacionado tiver um ícone Procurar. Quando você clica no ícone Procurar, você sai da página do contato e navega até à página do objeto relacionado. Para manter a página do contato no modo de exibição e preservar as informações do local, clique com o botão direito do mouse no ícone Procurar e selecione Abrir link em uma nova janela. Feche a nova janela quando tiver terminado a exibição dos detalhes do objeto relacionado.
5. Excluir uma organização.
   a. Procure a lista de organizações disponíveis.
   b. Clique na organização que você deseja excluir.
   c. Clique em Excluir e confirme que deseja excluir a organização.

Locais

Um *local* é um lugar onde os ativos, as empresas, os contatos e os documentos jurídicos são colocados ou localizados. O CA APM permite associar locais aos ativos, empresas e contatos. É possível definir locais para os objetos a seguir:

- Ativos
- Escritórios da empresa e outros locais em que você acompanha ativos de TI.
- Fábricas, fornecedores, agentes fiduciários, provedores de manutenção e de serviços.
- Contatos dentro e fora da empresa.

É possível definir várias associações entre locais e empresas. As associações são úteis quando se deseja acompanhar um grande fornecedor com escritórios em todo o mundo. Por exemplo, para acompanhar os detalhes de contato de um grande fornecedor com escritórios em todo o mundo, é possível definir registros de local para cada escritório e associá-los ao registro da empresa do fornecedor. É possível definir registros de local para cada escritório e associá-los ao registro da empresa fornecedora.

É possível especificar um dos locais como o local padrão. O local padrão pode ser a matriz da empresa ou o local com o qual você entra em contato com mais frequência.

Observação: embora associar locais não seja obrigatório, é considerado uma prática recomendada. Os registros de local devem existir no repositório antes que seja possível selecionar locais para qualquer objeto.

É possível recuperar informações do repositório sobre qualquer objeto pesquisando. Em seguida, é possível selecionar, exibir e gerenciar registros de objetos individuais a partir dos resultados da pesquisa.

Gerenciar locais

É possível definir, atualizar ou excluir um local para gerenciar os endereços de ativos, contatos e empresas. Por exemplo, é possível definir o endereço do escritório da América do Norte, do escritório da América Latina e do escritório da região Ásia-Pacífico.

Importante: Ao excluir um objeto, não é mais possível exibir o histórico de auditoria do objeto. É recomendável, em vez de excluir o objeto, tornar o objeto inativo. Dessa forma, ainda será possível exibir o histórico de auditoria do objeto.

Siga estas etapas:

1. Clique em Diretório, Local.
2. Execute uma das ações a seguir.

3. Definir um local.

   a. Clique em Novo local.

   b. Insira as informações do novo local.

   c. Clique em Salvar.

   Observação: também é possível definir um local copiando um local existente, fornecendo um novo nome, alterando as informações e salvando o novo local.

4. Atualizar um local.

   a. Procure a lista de locais disponíveis.

   b. Clique no local que você deseja atualizar.

   c. Insira as novas informações do local.

   d. Clique em Salvar.

   Observação: também será possível exibir os detalhes de um objeto que está relacionado ao seu local se o objeto relacionado tiver um ícone Procurar. Quando você clica no ícone Procurar, você sai da página do local e navega até à página do objeto relacionado. Para manter a página do local no modo de exibição e preservar as informações do local, clique com o botão direito do mouse no ícone Procurar e selecione Abrir link em uma nova janela. Feche a nova janela quando tiver terminado a exibição dos detalhes do objeto relacionado.

5. Excluir um local.

   a. Procure a lista de locais disponíveis.

   b. Clique no local que você deseja excluir.

   c. Clique em Excluir e confirme que deseja excluir o local.

Associar empresas a locais

Associar empresas a locais é uma prática recomendada para acompanhar as empresas com escritórios em todo o mundo. Por exemplo, é possível associar a empresa ao escritório da América do Norte, ao escritório da América Latina, ao escritório da região Ásia-Pacífico e ao escritório da Europa.

Siga estas etapas:

1. Clique em Diretório, Local.
2. Procure a lista de locais disponíveis.
3. Clique no local que você deseja associar a empresas.
4. Clique em Empresas.
5. Associe o novo local à empresa.
6. Clique em Salvar.

Mais informações:

Associar locais a uma empresa (na página 86)

Adicionar uma alocação de local

É possível adicionar uma alocação de local para listar os ativos de software que os locais em sua organização estão internamente aprovados a usar, conforme especificado no contrato de licença de software. Por exemplo, você está licenciado para usar 100 cópias da versão 4.0 de um produto de software em seu escritório na América do Norte.

Observação: é possível exibir um histórico de auditorias para este relacionamento.

Siga estas etapas:

1. Clique em Diretório, Local.
2. Procure a lista de locais disponíveis.
3. Clique no local para o qual você deseja adicionar uma alocação de local.
4. À esquerda, expanda Relacionamentos e clique em Alocação de software.
5. Clique em Selecionar novo para pesquisar e selecionar um ativo.
6. Clique no ícone Editar registro e insira os detalhes da alocação do local.
7. Clique em Salvar.

   Os ativos de software que o local está internamente aprovado para usar são adicionados.

Sites

Um *site* é um grupo de locais, que permite usar o novo site no local. Por exemplo, um site pode ser uma cidade em que sua empresa tem um ou mais locais físicos, ou uma região em que você tem clientes aos quais oferece suporte.

É possível recuperar informações do repositório sobre qualquer objeto pesquisando. Em seguida, é possível selecionar, exibir e gerenciar registros de objetos individuais a partir dos resultados da pesquisa.

Gerenciar sites

É possível definir, atualizar e excluir sites. Os sites especificam grupos de locais, como uma cidade na qual sua empresa tem um ou mais locais, ou uma região na qual você tem clientes.

Importante: Ao excluir um objeto, não é mais possível exibir o histórico de auditoria do objeto. É recomendável, em vez de excluir o objeto, tornar o objeto inativo. Dessa forma, ainda será possível exibir o histórico de auditoria do objeto.

Siga estas etapas:

1. Clique em Diretório, Site.
2. Execute uma das ações a seguir.
3. Definir um site.
    a. Clique em Novo site.
    b. Insira as informações do novo site.
    c. Clique em Salvar.

    Observação: também é possível definir um site copiando um site existente, fornecendo um novo nome, alterando as informações e salvando o novo site.
4. Atualizar um site.
    a. Pesquise para localizar a lista de sites disponíveis.
    b. Clique no site que você deseja atualizar.
    c. Insira as novas informações do site.
    d. Clique em Salvar.

    Observação: também será possível exibir os detalhes de um objeto que está relacionado ao seu site se o objeto relacionado tiver um ícone Procurar. Quando clica no ícone Procurar, você sai da página do site e navega até à página do objeto relacionado. Para manter a página do site no modo de exibição e preservar as informações do local, clique com o botão direito do mouse no ícone Procurar e selecione Abrir link em uma nova janela. Feche a nova janela quando tiver terminado a exibição dos detalhes do objeto relacionado.
5. Excluir um site.
    a. Pesquise para localizar a lista de sites disponíveis.
    b. Clique no site que você deseja excluir.
    c. Clique em Excluir e confirme que deseja excluir o site.

Capítulo 4: Gerenciamento de contratos

Esta seção contém os seguintes tópicos:

Gerenciamento de contratos

Após negociar contratos com os fornecedores, a documentação de suporte é frequentemente arquivada e os termos são esquecidos. Tornar as informações dos contratos facilmente acessíveis permite administrar corretamente os termos de um contrato. O CA APM permite gerenciar documentos jurídicos e padronizar os termos e condições para a geração de relatórios e análises. É possível ver os relacionamentos entre os acordos e os custos associados aos contratos dos fornecedores para compreender o impacto financeiro. Finalmente, o CA APM permite anexar arquivos eletrônicos ou páginas URL que contêm documentação de suporte para objetos, como perfis de contratos, para acessar rapidamente o documento original.

O gerenciamento de contratos no CA APM envolve trabalhar com os objetos a seguir:

- Documentos jurídicos (na página 96)
- Termos e condições (na página 102)
- Anexos (na página 105)

Documentos jurídicos

Um *documento jurídico* descreve um relacionamento ou acordo jurídico entre duas ou mais partes. Por exemplo, contratos, cartas de notificação, acordos principais, acordos de concessão, contratos de compra por volume, adições aos contratos, cartas de intenção de compra, e assim por diante, são considerados documentos jurídicos.

Os registros de documento jurídico têm como base os modelos jurídicos, que o administrador do CA APM define. Ao definir um documento jurídico, comece selecionando o modelo apropriado. Os modelos fornecem campos que se aplicam a determinados tipos de documentos jurídicos. Independentemente do modelo jurídico usado, é possível usar documentos legais para acompanhar as informações a seguir:

- Registrar informações sobre as partes do documento jurídico, tanto as partes principais quanto as outras partes.
- Criar relacionamentos para associar registros relacionados (por exemplo, para associar uma emenda ao seu contrato original).
- Armazenar anexos com o registro do documento jurídico (por exemplo, uma imagem digitalizada de um documento).
- Registrar informações de custo associado.

É possível recuperar informações do repositório sobre qualquer objeto pesquisando. Em seguida, é possível selecionar, exibir e gerenciar registros de objetos individuais a partir dos resultados da pesquisa.

Mais informações:

Gerenciar documentos jurídicos (na página 97)
Associar um ativo a um documento jurídico (na página 99)
Tornar um documento jurídico obsoleto inativo (na página 101)
Atribuir e acompanhar o status de um documento jurídico (na página 102)
Associar um documento jurídico aplicável a um documento jurídico (na página 98)

Gerenciar documentos jurídicos

É possível definir, atualizar ou excluir um documento jurídico. Por exemplo, é possível definir um documento jurídico de um contrato ou de uma carta de negociação ou alterar a data de rescisão de um aluguel de equipamento. Por exemplo, é possível excluir um contrato ou acordo de concessão que já expirou. Não é possível excluir um documento jurídico que esteja associado a um ativo.

Importante: Ao excluir um objeto, não é mais possível exibir o histórico de auditoria do objeto. É recomendável, em vez de excluir o objeto, tornar o objeto inativo. Dessa forma, ainda será possível exibir o histórico de auditoria do objeto.

Siga estas etapas:

1. Clique em Documento jurídico.
2. Execute uma das ações a seguir.
3. Definir um documento jurídico.
    a. Clique em Novo documento jurídico.
    b. Insira as informações do documento jurídico.
    c. Clique em Salvar.

    Observação: também é possível definir um documento jurídico copiando um documento jurídico existente, fornecendo um novo nome, alterando as informações e salvando o novo documento jurídico.
4. Atualizar um documento jurídico.
    a. Pesquise para localizar a lista de documentos jurídicos disponíveis.
    b. Clique no documento jurídico que você deseja atualizar.
    c. Insira as novas informações do documento jurídico.
    d. Clique em Salvar.

    Observação: também é possível exibir os detalhes de um objeto que está relacionado ao seu documento jurídico se o objeto relacionado tiver um ícone Procurar. Quando você clica no ícone Procurar, você sai da página do documento jurídico e navega até à página do objeto relacionado. Para manter a página do documento jurídico no modo de exibição e preservar as informações do documento jurídico, clique com o botão direito do mouse no ícone Procurar e selecione Abrir link em uma nova janela. Feche a nova janela quando tiver terminado a exibição dos detalhes do objeto relacionado.
5. Excluir um documento jurídico.
    a. Pesquise para localizar a lista de documentos jurídicos disponíveis.
    b. Clique no documento jurídico que você deseja excluir.
    c. Clique em Excluir e confirme que deseja excluir o documento jurídico.

Mais informações:

Adicionar e remover termos e condições do documento jurídico (na página 104)

Associar um documento jurídico aplicável a um documento jurídico

Um documento jurídico aplicável é o documento no qual um documento jurídico se baseia. O CA APM permite associar um documento jurídico aplicável aos documentos jurídicos nos quais ele se baseia. Essa associação é útil ao acompanhar a origem dos termos e condições jurídicos de um documento jurídico.

Observação: é possível exibir um histórico de auditorias para este relacionamento.

Para associar um documento jurídico aplicável a um documento jurídico

1. Clique em Documento jurídico.
2. Pesquise para localizar a lista de documentos jurídicos disponíveis.
3. Clique no documento jurídico ao qual você deseja associar um documento jurídico aplicável.
4. À esquerda, expanda Relacionamentos e clique em Documento jurídico aplicável.
5. Clique em Selecionar novo e selecione outro documento jurídico, diferente do documento jurídico selecionado anteriormente.
6. Clique em Salvar.

   O documento aplicável é associado ao documento jurídico.

Acompanhar emendas de um documento jurídico

O CA APM permite criar e acompanhar emendas que foram feitas em um documento jurídico. Salve as emendas como um documento jurídico separado e as associe ao documento jurídico pai.

Observação: é possível exibir um histórico de auditorias para este relacionamento.

Para acompanhar uma emenda de um documento jurídico

1. Clique em Documento jurídico.
2. Pesquise para localizar a lista de documentos jurídicos disponíveis.
3. Clique no documento jurídico para o qual você deseja inserir detalhes da emenda.
4. À esquerda, expanda Relacionamentos e clique em Emenda jurídica.

5. Clique em Selecionar novo e selecione outro documento jurídico, diferente do documento jurídico selecionado anteriormente.
6. Clique em Salvar.

   Os detalhes da emenda são salvos.

Associar um ativo a um documento jurídico

O CA APM permite associar ativos e documentos jurídicos para identificar os ativos que um documento jurídico abrange. Inicie esta associação a partir do documento jurídico ou do ativo. É possível associar vários ativos a um único documento jurídico e vários documentos jurídicos a um único ativo.

Observação: é possível exibir um histórico de auditorias para este relacionamento.

Para associar um ativo a um documento jurídico

1. Clique em Documento jurídico.
2. Pesquise para localizar a lista de documentos jurídicos disponíveis.
3. Clique no documento jurídico que você deseja associar a um ativo.
4. À esquerda, expanda Relacionamentos e clique em Ativo jurídico.
5. Clique em Selecionar novo na seção Ativo jurídico, pesquise e selecione um ativo.

   O nome do ativo é exibido.
6. Clique em Salvar.

   O ativo é associado ao documento jurídico.

Mais informações:

Termos e condições (na página 102)

Adicionar e remover termos e condições do documento jurídico do ativo

Os termos e condições são áreas específicas de acordo que são definidas nos documentos jurídicos. Por exemplo, os documentos jurídicos podem ter termos e condições para um desconto em vários produtos, para um novo modelo de preços, para uma proteção de direitos autorais, e assim por diante. Após associar um ativo a um documento jurídico, o CA APM permite adicionar ou remover termos e condições para o documento jurídico do ativo na página Ativo ou Documento jurídico (na página 33).

Observação: é possível exibir um histórico de auditorias para este relacionamento.

Para adicionar e remover termos e condições do documento jurídico do ativo

1. Clique em Documento jurídico.
2. Pesquise para localizar a lista de documentos jurídicos disponíveis.
3. Clique no documento jurídico para o qual você deseja adicionar ou remover termos e condições.
4. À esquerda, expanda Relacionamentos e clique em Ativo jurídico.
5. Clique no ícone Editar registro do ativo para o qual você deseja adicionar ou remover termos e condições.
6. Clique em Exibir termos e condições atribuídos.
7. Selecione uma das seguintes opções:
   - Clique em Selecionar novo para Termos e condições com especificação de data ou sem especificação de data a serem adicionados ao documento jurídico do ativo.
   - Clique no ícone Marcar para exclusão dos termos e condições que você deseja remover do documento jurídico do ativo.
8. Clique em Salvar.

   Os termos e condições são adicionados ou removidos.

Observação: para obter mais informações sobre como definir termos e condições de documentos jurídicos com especificação de data e sem especificação de data, consulte o *Guia de Administração*.

Associar uma parte jurídica a um documento jurídico

O CA APM permite associar as pessoas e entidades envolvidas na criação de um documento jurídico para o registro do documento. Por exemplo, é possível associar os advogados e o escritório de advocacia como partes jurídicas de um documento jurídico.

Observação: é possível exibir um histórico de auditorias para este relacionamento.

Para associar uma parte jurídica

1. Clique em Documento jurídico.
2. Pesquise para localizar a lista de documentos jurídicos.
3. Clique no documento jurídico ao qual você deseja associar uma parte jurídica.
4. À esquerda, expanda Relacionamentos e clique em Parte jurídica.
5. Clique em Selecionar novo para pesquisar e selecionar uma empresa.
6. Clique em Salvar.

   A empresa é definida como uma parte jurídica.

Tornar um documento jurídico obsoleto inativo

Como prática recomendada, altere o status de um documento jurídico obsoleto para inativo, em vez de excluir o documento jurídico. Essa abordagem é recomendável porque ao excluir o registro de um documento jurídico, as informações de histórico do documento jurídico são permanentemente removidas do repositório. Dessa forma, mantêm-se as informações do documento jurídico para geração de relatórios e para referência futura.

Para tornar um documento jurídico obsoleto inativo

1. Clique em Documento jurídico.
2. Pesquise para localizar a lista de documentos jurídicos disponíveis.
3. Clique no documento jurídico que você deseja tornar inativo.
4. Marque a caixa de seleção Inativo.
5. Clique em Salvar.

   O status do documento jurídico é alterado para inativo.

Atribuir e acompanhar o status de um documento jurídico

O CA APM permite atribuir e acompanhar o status de um documento jurídico. Por exemplo, se o documento tiver sido assinado, atribua o status de executado. É possível acompanhar as alterações no status de um documento jurídico ao longo do tempo. O status identifica o estágio de conclusão ou de implementação do documento jurídico.

Para atribuir e acompanhar o status de um documento jurídico

1. Clique em Documento jurídico.
2. Pesquise para localizar a lista de documentos jurídicos disponíveis.
3. Clique no documento jurídico cujo status você deseja acompanhar.

   Os detalhes do documento jurídico são exibidos. Os detalhes do status estão disponíveis na seção Status.
4. Clique em Novo na seção Status.
5. Especifique o novo status do documento jurídico.
6. Marque a caixa de seleção Atual para indicar que o status selecionado é o status atual do documento jurídico.
7. Clique em Salvar.

   O status é atualizado e o status anterior é adicionado a uma lista de status cronológica do documento jurídico. Como prática recomendada, altere o status atual sempre que o status de um documento jurídico for alterado. Apenas um status pode ser inserido como o status atual de um documento jurídico. Todas as datas são atualizadas automaticamente.

Termos e condições

Termos e condições são áreas de acordo especificadas nos documentos jurídicos. O CA APM permite acompanhar os termos e condições pelos motivos a seguir:

- Para impor ordem ou conformidade com um documento jurídico existente.
- Para negociar documentos jurídicos futuros.

Os administradores e usuários com os privilégios apropriados criam e mantêm uma lista mestre de termos e condições. Ao trabalhar com documentos jurídicos, use termos e condições desta lista. É possível atribuir termos e condições ao definir registros do documento jurídico ou registros do ativo.

Ao definir um registro do documento jurídico, comece selecionando um modelo jurídico. O modelo jurídico contém os termos e condições que normalmente se aplicam ao tipo de documento jurídico. É possível atualizar os termos e condições fornecidos pelo modelo jurídico para ajudar a garantir que o registro do documento jurídico contenha apenas os termos e condições que se aplicam.

Uma lista mestre de termos e condições deve existir no repositório antes de se poder atribuir termos e condições aos modelos jurídicos. É possível atribuir um termo ou condição a um ou mais modelos jurídicos e registros do documento jurídico.

Os termos e condições podem ser com especificação de data ou sem especificação de data. Os termos e condições com especificação de data incluem informações sobre as datas de início e de término. Por exemplo, se um dos termos e condições for Data de instalação, é possível ter as informações de data de início e de término incluídas sobre a Data de instalação. Determine quais termos e condições são com especificação de data ao criar novos termos e condições em Diretório, Gerenciamento de listas.

Observação: para obter mais informações sobre como definir termos e condições de documentos jurídicos com especificação de data e sem especificação de data, consulte o *Guia de Administração*.

É recomendável não incluir os termos e condições a seguir na lista mestre:

- Datas de vigência e de término, pois elas são registradas diretamente nos registros do documento jurídico.
- Termos e condições relacionados ao custo, pois eles são registrados diretamente nos registros de custos.
- Termos de licenciamento do software, pois eles são registrados nos registros da licença.

Observação: ao definir um ativo, é possível associá-lo aos registros do documento jurídico que rege o ativo. Os termos e condições que se aplicam aos documentos jurídicos também se aplicam ao ativo. Se um determinado ativo requer termos e condições que os documentos jurídicos não fornecem, é possível alterar os termos ao associar o ativo e o documento jurídico. Os documentos jurídicos que cobrem um determinado ativo devem conter os termos e condições que se aplicam apenas ao ativo.

Adicionar e remover termos e condições do documento jurídico

Os termos e condições são áreas específicas de acordo que são definidas nos documentos jurídicos. Por exemplo, os documentos jurídicos podem ter termos e condições para um desconto em vários produtos, um novo modelo de preços ou para uma proteção de direitos autorais. O CA APM permite adicionar os termos e condições que são necessários em um documento jurídico e remover qualquer um que seja herdado do modelo jurídico, mas que não seja necessário no documento jurídico.

Observação: após associar um ativo a um documento jurídico, é possível adicionar ou remover termos e condições do documento jurídico na página Ativo (na página 33) ou Documento jurídico.

Para adicionar e remover termos e condições do documento jurídico

1. Clique em Documento jurídico.
2. Pesquise para localizar a lista de documentos jurídicos disponíveis.
3. Clique no documento jurídico para o qual você deseja adicionar ou remover termos e condições.
4. À esquerda, clique em Termos e condições.
5. Selecione uma das seguintes opções:
   - Clique em Selecionar novo para Termos e condições com especificação de data ou sem especificação de data a serem adicionados ao documento jurídico.
   - Clique no ícone Marcar para exclusão dos termos e condições que você deseja remover do documento jurídico.
6. Clique em Salvar.

   Os termos e condições são adicionados ou removidos do documento jurídico.

Observação: para obter mais informações sobre como definir termos e condições de documentos jurídicos com especificação de data e sem especificação de data, consulte o *Guia de Administração*.

Anexos

Anexos são arquivos eletrônicos ou páginas URL que contêm a documentação de suporte que se associa a um objeto. Por exemplo, é possível adicionar um anexo de um documento digitalizado ao registro do documento jurídico que representa o contrato.

É possível usar os seguintes tipos de anexo:

- **URL da web**. Fornece acesso direto à página especificada no URL. Ao adicionar este tipo de anexo, inclua o prefixo http:// para que o link funcione corretamente.
- **Arquivo**. Fornece acesso direto a um arquivo. O arquivo é aberto usando o programa padrão para o tipo de arquivo. No momento em que se cria este tipo de anexo, o arquivo é copiado do seu sistema de arquivos para o sistema de arquivos em um servidor do CA APM.

É possível adicionar anexos aos seguintes objetos:

- Modelo
- Ativo
- Documento jurídico
- Contato
- Empresa
- Organização
- Local

É possível adicionar um ou mais anexos a um objeto, incluindo planilhas, arquivos de processamento de texto e documentos digitalizados. Além disso, é possível adicionar o mesmo anexo com o mesmo nome de anexo para vários registros de objeto. Por exemplo, é possível adicionar um anexo de uma fatura digitalizada para todos os ativos listados na fatura.

Gerenciar um anexo

É possível adicionar, atualizar e excluir um anexo de um objeto. Os exemplos a seguir ilustram como é possível gerenciar um anexo:

- É possível anexar uma cópia digitalizada de uma fatura para registrar todos os ativos que estão listados na fatura.
- É possível editar o URL de uma cópia digitalizada de uma fatura se o local foi alterado.

Ao excluir um anexo, exclua somente a referência ao anexo no registro do objeto. Se o anexo excluído for um arquivo, o arquivo permanecerá no sistema de arquivos no servidor do CA APM.

Siga estas etapas:

1. Clique na guia e na subguia opcional do objeto para o qual você deseja gerenciar um anexo.
2. Pesquise para localizar a lista de objetos disponíveis.
3. Clique no objeto para o qual você deseja gerenciar um anexo.
4. À esquerda, clique em Anexos.
5. **Adicionar um anexo.** Siga estas etapas:
   a. Clique em Novo.
   b. Preencha as informações necessárias.
   c. No campo Caminho do arquivo, selecione um arquivo do servidor local ou digite um URL para o novo anexo. Para um URL, inclua o prefixo a seguir:

      ```
      http://
      ```

      Se estiver adicionando um anexo de arquivo, o arquivo selecionado será copiado para um servidor do CA APM. Esta atividade de cópia pode levar alguns instantes para ser concluída. Aguarde o arquivo terminar de ser copiado antes de clicar em Salvar.

      Importante: O tamanho do arquivo é limitado pelas configurações ambientais do produto. Para obter mais informações, entre em contato com o administrador ou o suporte técnico da CA.

      Observação: se selecionar um arquivo existente no servidor, você será solicitado a substituir o arquivo existente. Clique em Sim para substituir o arquivo, clique em Não para usar o arquivo existente no servidor ou clique em Cancelar para limpar a seleção do arquivo.
6. **Atualizar um anexo.** Siga estas etapas:
   a. Clique no ícone Editar registro para o anexo.
   b. Altere as informações do anexo.

      Observação: no caso de um anexo de arquivo, é possível atualizar o nome e a descrição do registro do anexo. No entanto, para atualizar o arquivo de um anexo de arquivo, exclua o registro de anexo existente e adicione um novo anexo com um novo arquivo.
7. **Excluir um anexo.** Clique no ícone Marcar para exclusão, ao lado do anexo.
8. Clique em Salvar.

   O anexo é adicionado, atualizado ou excluído.

Capítulo 5: Gerenciamento de licenças de software

Esta seção contém os seguintes tópicos:

Gerenciamento de licenças de software

O CA APM fornece a visibilidade do ambiente de software da sua organização por meio do acompanhamento das informações detalhadas sobre as licenças de software. Essas informações incluem alocações internas (locais, empresas, contatos e ativos), informações de compra, o local da cópia impressa dos contratos de licença ou dos anexos da licença relevante e os documentos de pagamento exigidos por uma auditoria.

O gerenciamento de licenças de software no CA APM envolve trabalhar com os objetos a seguir:

- Alocações internas de software
- Ativos de software

Importante: Não é recomendável gerenciar ativos de software no CA APM. Para tirar proveito das melhorias que esta release fornece, é recomendável usar o CA SAM para gerenciar seus ativos e licenças de software.

Alocações internas de software

Uma *alocação interna de software* descreve como a sua organização está internamente aprovada para usar um ativo de software, conforme especificado no contrato de licença de software. Por exemplo, uma licença pode estipular que o software somente pode ser usado em um determinado computador ou que um número limitado de usuários pode usar o software de cada vez.

Acompanhe e mantenha as alocações no CA APM usando um registro de alocação. Defina um registro de alocação para qualquer ativo de software no repositório.

O CA APM permite registrar uma alocação das seguintes maneiras:

- Para um ativo de software, é possível adicionar, editar ou excluir um relacionamento com um ativo de hardware no qual o software está internamente aprovado para uso.
- Para um ativo de hardware, é possível editar ou excluir informações sobre uma alocação que seja específica para aquele ativo de hardware.

Observação: as alocações internas não restrições jurídicas. As informações jurídicas, incluindo as restrições de uso de software, podem ser mantidas nos registros do documento jurídico e no CA SAM.

Mais informações:

Adicionar uma alocação de local (na página 108)

Adicionar uma alocação de local

O CA APM permite adicionar uma alocação de local para listar os locais em que a sua organização está internamente aprovada para usar um ativo de software, conforme especificado no contrato de licença de software. Por exemplo, você está licenciado para usar 100 cópias da versão 4.0 de um produto de software em seu escritório na América do Norte.

Observação: é possível exibir um histórico de auditorias para este relacionamento.

Para adicionar uma alocação de local

1. Clique em Ativo.
2. Pesquise para localizar a lista de ativos disponíveis.
3. Clique no ativo de software para o qual você deseja adicionar uma alocação de local.
4. À esquerda, expanda Relacionamentos e clique em Alocação de local.
5. Clique em Selecionar novo para pesquisar e selecionar um local.
6. Clique no ícone Editar registro e insira os detalhes da alocação do local.
7. Clique em Salvar.

   O local em que a organização está internamente aprovada para usar o ativo de software é adicionado.

Adicionar uma alocação de empresa

O CA APM permite adicionar uma alocação de empresa para listar as empresas subsidiárias em que a sua organização está internamente aprovada para usar um ativo de software, conforme especificado no contrato de licença de software. Por exemplo, você está licenciado para usar 25 cópias da versão 4.0 de um produto de software em um escritório de vendas.

Observação: é possível exibir um histórico de auditorias para este relacionamento.

Para adicionar uma alocação de empresa

1. Clique em Ativo.
2. Pesquise para localizar a lista de ativos disponíveis.
3. Clique no ativo de software para o qual você deseja adicionar uma alocação da empresa.
4. À esquerda, expanda Relacionamentos e clique em Alocação de empresa.
5. Clique em Selecionar novo para pesquisar e selecionar uma empresa.
6. Clique no ícone Editar registro e insira os detalhes da alocação da empresa.
7. Clique em Salvar.

   A empresa em que a organização está internamente aprovada para usar o ativo de software é adicionada.

Adicionar uma alocação de contato

O CA APM permite adicionar uma alocação de contato para listar as pessoas que estão internamente aprovadas para usar um ativo de software, conforme especificado no contrato de licença de software. Por exemplo, os integrantes do departamento de TI estão licenciados para usar dez cópias da versão 4.0 de um produto de software em um escritório de desenvolvimento.

Observação: é possível exibir um histórico de auditorias para este relacionamento.

Para adicionar uma alocação de contato

1. Clique em Ativo.
2. Pesquise para localizar a lista de ativos disponíveis.
3. Clique no ativo de software para o qual você deseja adicionar uma alocação de contato.
4. À esquerda, expanda Relacionamentos e clique em Alocação de contato.

5. Clique em Selecionar novo para pesquisar e selecionar um contato.
6. Clique no ícone Editar registro e insira os detalhes da alocação do contato.
7. Clique em Salvar.

   O contato que está internamente aprovado para usar o ativo de software é adicionado.

Adicionar uma alocação de ativo

O CA APM permite adicionar uma alocação de ativo para listar os ativos de hardware em que a sua organização está internamente aprovada para usar um ativo de software, conforme especificado no contrato de licença de software. Por exemplo, os integrantes do departamento de TI estão licenciados para usar 10 cópias da versão 4.0 de um produto de software em seus computadores Dell Precision Workstation 410.

Observação: é possível exibir um histórico de auditorias para este relacionamento.

Para adicionar uma alocação de ativo

1. Clique em Ativo.
2. Pesquise para localizar a lista de ativos disponíveis.
3. Clique no ativo de software para o qual você deseja adicionar uma alocação do ativo.
4. À esquerda, expanda Relacionamentos e clique em Alocação do ativo.
5. Clique em Selecionar novo e selecione outro ativo de hardware, diferente do ativo selecionado anteriormente.
6. Clique no ícone Editar registro e insira os detalhes da alocação do ativo.
7. Clique em Salvar.

   O ativo de hardware em que a organização está internamente aprovada para usar o ativo de software é adicionado.

Excluir uma alocação

O CA APM permite excluir os detalhes de um registro de alocação. Por exemplo, sua organização compra o Adobe Acrobat Professional e aloca as licenças internamente para 100 usuários. Um usuário não precisa da licença. Portanto, você remove o software do computador e exclui a alocação. Ao concluir essas etapas, você torna a licença disponível para outro usuário em um novo registro de alocação.

Para excluir uma alocação

1. Clique em Ativo.
2. Pesquise para localizar a lista de ativos disponíveis.
3. Clique no ativo de software cuja alocação você deseja excluir.
4. À esquerda, expanda Relacionamentos e clique no tipo de alocação apropriada.

   A lista de alocações é exibida.
5. Clique no ícone Marcar para exclusão, ao lado da alocação que você deseja excluir.
6. Clique em Salvar.

   O registro da alocação é excluído.

Ativos de software

O CA APM permite acompanhar e gerenciar as informações de licenciamento de *ativos de software* que sua empresa está autorizada a usar. Os seguintes campos da página Detalhes do ativo representam as informações de licenciamento que podem ser gerenciadas para ativos de software:

- Classe de licença
- Contagem de licenças
- Chave de licença
- Duração da licença
- Unidades de duração da licença

É possível definir e manter essas informações de licença somente para ativos de software.

Capítulo 6: Gerenciamento de solicitações

Esta seção contém os seguintes tópicos:

Gerenciamento de solicitações

É possível automatizar a solicitação de ativos de TI por meio de uma oferta de serviço que pode ser repetida e que é acessível por meio de um catálogo de serviço. Essa função pode aumentar a satisfação dos clientes e padronizar sua base de ativos para melhorar os tempos de resposta e os níveis de serviço.

Use a integração do CA APM com o CA Service Catalog para automatizar o processamento de solicitação.

Processamento de solicitação

Quando o CA APM e o CA Service Catalog estão integrados, é possível executar o processamento de solicitação usando os dois produtos. Use o processamento de solicitação para associar itens solicitados a partir de uma solicitação de serviço do CA Service Catalog com os ativos do CA APM. Durante o processo de processamento, é possível exibir os ativos que estão atribuídos a uma solicitação, é possível atribuir ativos a uma solicitação e é possível remover ativos de uma solicitação. Além disso, é possível negar o processamento de uma solicitação para ativos.

Observação: para obter informações sobre como criar e gerenciar solicitações no CA Service Catalog, consulte o *Guia de Integração do CA Service Catalog*.

Mais informações:

Pesquisa de objeto (na página 129)
Como configurar pesquisas (na página 149)
Exportação dos resultados da pesquisa (na página 139)

Como processar solicitações a partir do inventário

Ao integrar o CA Service Catalog com o CA APM, é possível associar ativos com itens solicitados a partir do catálogo durante o processamento de solicitação. Para processar solicitações a partir do inventário, execute as etapas a seguir:

1. No CA APM, verifique se o usuário que processa a solicitação pertence a uma função na qual o acesso ao processamento do ativo esteja ativado.

   Observação: para obter mais informações sobre como criar perfis de usuário, consulte o *Guia de Administração*.

2. No CA Service Catalog, crie uma solicitação para um ativo.

   A solicitação contém informações sobre o solicitante e o tipo de ativo de software ou de hardware que está sendo solicitado.

3. No CA Service Catalog, abra a solicitação e clique no ícone de ação do tijolo dourado associado à solicitação.

   O CA APM é aberto e a página Processamento do CA APM é aberta.

   Observação: para obter informações sobre como criar e gerenciar solicitações, consulte o *Guia de Integração do CA Service Catalog*.

4. No CA APM, execute as etapas a seguir:

   a. Pesquisar os ativos a partir de uma solicitação do inventário que se deseja processar.

   b. Complete qualquer uma das seguintes etapas:

      - Processar a solicitação do inventário para um ativo de hardware (na página 115).
      - Processar a solicitação do inventário para um ativo de software (na página 116).
      - (Opcional) Negar uma solicitação do inventário (na página 117).
      - Exibir a lista de ativos atribuídos (na página 117) para verificar se eles correspondem à solicitação.
      - (Opcional) Remover um ativo de hardware atribuído de uma solicitação do inventário (na página 118).
      - (Opcional) Remover um ativo de software atribuído de uma solicitação do inventário (na página 118).

5. No CA Service Catalog, verifique o status da solicitação do inventário processada.

Mais informações:

Pesquisa de objeto (na página 129)
Como configurar pesquisas (na página 149)
Exportação dos resultados da pesquisa (na página 139)

Processar uma solicitação do inventário para um ativo de hardware

É possível processar uma solicitação do inventário do CA Service Catalog para que os ativos de hardware sejam corretamente atribuídos e processados. Ao abrir o CA APM a partir de uma solicitação do CA Service Catalog, a página Processamento do CA APM é exibida com uma lista de todos os ativos de hardware disponíveis no CA APM.

Observação: Verifique se o usuário que processa a solicitação pertence a uma função na qual o acesso ao processamento do ativo esteja ativado. Para obter mais informações sobre como criar funções de usuário, consulte o *Guia de Administração*.

Siga estas etapas:

1. Na página Processamento do CA APM, execute uma das etapas a seguir para pesquisar um ativo:
   a. Role a lista de todos os ativos de hardware disponíveis que são exibidos nos resultados da pesquisa.
   b. Especifique os critérios de pesquisa e clique em Ir.

      Uma lista de ativos de hardware correspondentes é exibida nos resultados da pesquisa.
2. Nos resultados da pesquisa, selecione os ativos que você deseja processar.
3. (Opcional) Na área Alterações do processamento da página, faça as alterações no nível do campo de todos os ativos selecionados. Por exemplo, é possível alterar o departamento, o centro de custo, o GL (código de razão geral), o contato e o local de todos os ativos selecionados.
4. Clique em Processar.

   A solicitação é processada, o status da solicitação é atualizado no CA Service Catalog e as informações do ativo são atualizadas no CA APM.

Mais informações:

Pesquisa de objeto (na página 129)
Como configurar pesquisas (na página 149)
Exportação dos resultados da pesquisa (na página 139)

Processar uma solicitação do inventário para um ativo de software

É possível processar uma solicitação de inventário do CA Service Catalog para que um ativo de software seja atribuído corretamente e processado. Ao abrir o CA APM a partir de uma solicitação do CA Service Catalog, a página Processamento do CA APM é exibida com uma lista de todos os ativos de software disponíveis no CA APM.

Importante: Se você tiver uma implementação do CA SAM, não recomendamos que processe as solicitações de ativos de software no CA APM. Para tirar proveito das melhorias que esta release fornece, é recomendável usar o CA SAM para gerenciar seus ativos e licenças de software.

Observação: Verifique se o usuário que processa a solicitação pertence a uma função na qual o acesso ao processamento do ativo esteja ativado. Para obter mais informações sobre como criar funções de usuário, consulte o *Guia de Administração*.

Siga estas etapas:

1. Na página Processamento do CA APM, execute uma das etapas a seguir para pesquisar um ativo de software:
   a. Role a lista de todos os ativos disponíveis que são exibidos nos resultados da pesquisa.
   b. Especifique os critérios de pesquisa e clique em Ir.

      Uma lista de ativos de software correspondentes é exibida nos resultados da pesquisa.
2. Nos resultados da pesquisa, clique no ativo de software que você deseja processar.

   A página Detalhes do ativo do ativo de software selecionado é exibida.
3. Defina ou atualize as alocações internas do ativo de software clicando em Alocação do ativo no menu Relacionamentos.
4. Clique em Novo e selecione o ativo de hardware que você deseja associar ao ativo de software.
5. Clique em Processar e salvar.

   A solicitação de software é processada, as alocações internas são salvas, o status da solicitação é atualizado no CA Service Catalog e as informações do ativo são atualizadas no CA APM.

Mais informações:

Pesquisa de objeto (na página 129)
Como configurar pesquisas (na página 149)
Exportação dos resultados da pesquisa (na página 139)

Negar uma solicitação do inventário

É possível negar uma solicitação do inventário para indicar que nenhum dos ativos solicitados será processado. Ao abrir o CA APM a partir de uma solicitação do CA Service Catalog, a página Processamento do CA APM é exibida com uma lista de todos os ativos disponíveis no CA APM.

Observação: Verifique se o usuário que processa a solicitação pertence a uma função na qual o acesso ao processamento do ativo esteja ativado. Para obter mais informações sobre como criar funções de usuário, consulte o *Guia de Administração*.

Na página Processamento do CA APM, clique em Não processado a partir do inventário.

A solicitação do inventário é negada e o status da solicitação é atualizado no CA Service Catalog.

Mais informações:

Pesquisa de objeto (na página 129)
Como configurar pesquisas (na página 149)
Exportação dos resultados da pesquisa (na página 139)

Exibir os ativos atribuídos a uma solicitação

O CA APM permite exibir todos os ativos atualmente atribuídos a uma solicitação do CA Service Catalog para que seja possível gerenciar o processamento da solicitação. Ao abrir o CA APM a partir de uma solicitação do CA Service Catalog, a página Processamento do CA APM é exibida com uma lista de todos os ativos disponíveis no CA APM.

Observação: Verifique se o usuário que processa a solicitação pertence a uma função na qual o acesso ao processamento do ativo esteja ativado. Para obter mais informações sobre como criar funções de usuário, consulte o *Guia de Administração*.

Para exibir os ativos atribuídos a uma solicitação do inventário, clique em Ativo atribuído no menu, à esquerda da página Processamento do CA APM.

Uma lista de todos os ativos atribuídos à solicitação é exibida nos resultados da pesquisa.

Mais informações:

Pesquisa de objeto (na página 129)
Como configurar pesquisas (na página 149)
Exportação dos resultados da pesquisa (na página 139)

Remover um ativo de hardware atribuído de uma solicitação do inventário

O CA APM permite remover um ativo de hardware atribuído de uma solicitação do inventário. Por exemplo, existe um laptop que foi adicionado por engano a uma solicitação e é necessário removê-lo da solicitação. Ao abrir o CA APM a partir de uma solicitação do CA Service Catalog, a página Processamento do CA APM é exibida com uma lista de todos os ativos de hardware disponíveis no CA APM.

Observação: Verifique se o usuário que processa a solicitação pertence a uma função na qual o acesso ao processamento do ativo esteja ativado. Para obter mais informações sobre como criar funções de usuário, consulte o *Guia de Administração*.

Siga estas etapas:

1. À esquerda da página Processamento do CA APM, clique em Ativo atribuído.

   Uma lista de todos os ativos de hardware atribuídos à solicitação é exibida nos resultados da pesquisa.

2. Nos resultados da pesquisa, selecione os ativos de hardware que você deseja remover da solicitação.

3. (Opcional) Na área Alterações do processamento da página, faça as alterações no nível do campo de todos os ativos selecionados. Por exemplo, é possível alterar o GL (código de razão geral), o centro de custo, o departamento, o contato, o local, e assim por diante.

4. Clique em Remover atribuição.

   O ativo de hardware é removido da solicitação, o status da solicitação é atualizado no CA Service Catalog e as informações do ativo são atualizadas no CA APM.

Mais informações:

Pesquisa de objeto (na página 129)
Como configurar pesquisas (na página 149)
Exportação dos resultados da pesquisa (na página 139)

Remover um ativo de software atribuído de uma solicitação do inventário

O CA APM permite remover um ativo de software atribuído de uma solicitação do inventário. Por exemplo, um pacote de software de gráficos, por engano, foi adicionado a uma solicitação e você remove o software da solicitação. Ao abrir o CA APM a partir de uma solicitação do CA Service Catalog, a página Processamento do CA APM é exibida com uma lista de todos os ativos de software disponíveis no CA APM.

Observação: Verifique se o usuário que processa a solicitação pertence a uma função na qual o acesso ao processamento do ativo esteja ativado. Para obter mais informações sobre como criar funções de usuário, consulte o *Guia de Administração*.

Siga estas etapas:

1. À esquerda da página Processamento do CA APM, clique em Ativo atribuído.

   Uma lista de todos os ativos de software atribuídos à solicitação é exibida nos resultados da pesquisa.

2. Nos resultados da pesquisa, clique no ativo de software que você deseja remover da solicitação.

   A página Detalhes do ativo do ativo de software selecionado é exibida.

3. Remova ou atualize as alocações internas do software do ativo de software clicando em Alocação do ativo no menu Relacionamentos.

4. Clique no ícone Excluir ao lado do seu ativo selecionado.

5. Clique em Remover o processamento e salvar.

   O ativo é removido da solicitação, as alocações internas são salvas, o status da solicitação é atualizado no CA Service Catalog e as informações do ativo são atualizadas no CA APM.

Mais informações:

Pesquisa de objeto (na página 129)
Como configurar pesquisas (na página 149)
Exportação dos resultados da pesquisa (na página 139)

Capítulo 7: Histórico de auditoria

Esta seção contém os seguintes tópicos:

Histórico de auditoria

Um *histórico de auditoria* é uma lista em ordem cronológica das alterações realizadas no registro de um objeto ao longo do tempo. A auditoria registra todas as alterações feitas em cada campo em um registro de objeto. O CA APM permite usar um histórico de auditoria para exibir uma lista de todas as alterações feitas em um registro.

É possível usar um histórico de auditoria para ver as alterações feitas ao valor de um determinado campo e ver quem alterou o valor. Se um campo contiver uma entrada ou valor incorreto, use o histórico de auditoria para verificar o último valor correto e atualizar o registro de objeto.

Os objetos a seguir ativam a auditoria por padrão e sem nenhuma configuração adicional:

- Modelos (incluindo Precificação do modelo)
- Ativos
- Organizações
- Contatos
- Organizações
- Locais
- Sites
- Documentos jurídicos (incluindo Termos e condições)
- Ativos jurídicos (incluindo Termos e condições)
- Custos
- Pagamentos
- Relacionamentos
- Configurações do ativo (Modelos e ativos)
- Alocações internas de software (Locais, empresas, contatos e ativos)

Mais informações:

Pesquisa de objeto (na página 129)
Como configurar pesquisas (na página 149)
Exportação dos resultados da pesquisa (na página 139)

Exibir um histórico de auditoria das alterações do objeto

O CA APM permite exibir um histórico de auditoria de um registro de objeto para ver uma lista de todas as alterações que foram feitas no registro. O histórico de auditoria mantém e mostra as informações do histórico para que você possa estar ciente de todas as alterações que foram feitas no objeto.

Exemplo: revisar o histórico de auditoria para alterar o centro de custo

Neste exemplo, um gerente de linha detecta que o departamento incorreto está sendo cobrado por um laptop. O gerente de linha investiga a situação e determina que o laptop está atribuído a um centro de custo incorreto. Para compreender como este erro ocorreu, o gerente de linha configura e filtra os critérios e resultados da pesquisa do histórico de auditoria do laptop para incluírem o centro de custo. O gerente de linha revisa o histórico de auditoria de um período de tempo específico para determinar quando o valor do centro de custo foi alterado e quem o alterou. O gerente de linha entra em contato com o gerente de ativos para que o centro de custo seja alterado para o valor correto.

Para exibir um histórico de auditoria das alterações do objeto

1. Clique na guia e na subguia opcional do objeto para o qual você deseja exibir um histórico de auditoria.
2. Pesquise para localizar a lista de objetos disponíveis.
3. Clique no objeto nos resultados da pesquisa para o qual você deseja exibir um histórico de auditoria.
4. Clique em Exibir o histórico de auditoria.

   Observação: para exibir o histórico de auditoria de um relacionamento, selecione o relacionamento (por exemplo, Partições de imagem), clique no ícone Editar registro e clique em Exibir o histórico de auditoria.

   Todas as alterações feitas no registro de objeto são exibidas.

5. (Opcional) Execute qualquer uma das etapas a seguir na área Critérios de pesquisa da página para filtrar os resultados da pesquisa do histórico de auditoria:

    a. Selecione um campo específico na lista suspensa Campo destino e clique em Ir.

       Os Resultados da pesquisa serão limitados ao campo selecionado. Além disso, os campos de auditoria padrão são exibidos para identificar o usuário que alterou o campo, para identificar o tipo de alteração (inserção, atualização, e assim por diante) e para identificar a data na qual a alteração foi feita.

    b. Marque a caixa de seleção Realçar alterações e clique em Ir.

       Os resultados da pesquisa realçam as alterações nas linhas adjacentes. É possível usar essa caixa de seleção, juntamente com um campo específico na lista suspensa Campo destino, para identificar alterações no nível do campo que talvez seja necessário corrigir.

6. Exporte o histórico de auditoria para um arquivo CSV ou clique no hiperlink para retornar aos detalhes do objeto.

Mais informações:

Pesquisa de objeto (na página 129)
Como configurar pesquisas (na página 149)
Exportação dos resultados da pesquisa (na página 139)

Exibir um histórico de auditoria de eventos

O CA APM permite exibir um histórico de auditoria de todos os eventos criados para um objeto. Por exemplo, você define um evento de data no campo Data de encerramento de um documento jurídico e uma notificação do evento é enviada para a pessoa apropriada em 01/03/2010. O histórico de auditoria mantém o histórico de eventos de um objeto e exibe essas informações para que você esteja ciente de todos os eventos criados para o objeto.

Para exibir um histórico de auditoria de eventos

1. Clique na guia e na subguia opcional do objeto para o qual você deseja exibir um histórico de auditoria.
2. Pesquise para localizar a lista de objetos disponíveis.

3. Clique no objeto nos resultados da pesquisa para o qual você deseja exibir um histórico de auditoria.
4. Clique em Exibir o histórico de auditoria.

   Todas as alterações feitas no registro de objeto são exibidas.
5. Nos resultados do histórico de auditoria, clique no ícone na coluna Histórico de eventos.

   Todos os eventos e seus status associados (na página 124) criados para o registro de auditoria são exibidos.

Mais informações:

Pesquisa de objeto (na página 129)
Como configurar pesquisas (na página 149)
Exportação dos resultados da pesquisa (na página 139)

Status do evento

Ao exibir um histórico de auditoria de eventos (na página 123), é possível ver o status associado de cada evento.

Status do evento	Descrição
Não processado	O CA APM criou o evento, mas o evento não foi processado para mapear os atributos do processo de fluxo de trabalho para notificações no CA Process Automation.
Iniciado	O mapeamento dos atributos do processo de fluxo de trabalho no CA Process Automation está concluído e o processo de notificação associado ao evento foi iniciado.
Em andamento	O processo de notificação do CA Process Automation para o evento está em processamento.
concluído	O processo de notificação do CA Process Automation para o evento está concluído.
Com falha	O processo de notificação do CA Process Automation para o evento falhou.
Cancelado	O processo de notificação do CA Process Automation para o evento foi interrompido.

Capítulo 8: Geração de relatórios

Esta seção contém os seguintes tópicos:

Relatórios de reconciliação

Use os relatórios de reconciliação para exibir as seguintes informações e ajudar a gerenciar os ativos de TI com base em suas práticas de negócios:

Observação: as permissões de segurança determinam os dados do inquilino que são vistos ao gerar relatórios. Se você tiver acesso a vários inquilinos, verá os dados de todos os inquilinos aos quais você tem acesso. Se você só tiver acesso a um único inquilino, verá apenas os dados desse inquilino.

- Ativos de propriedade que foram reconciliados para um ativo detectado, incluindo os registros de detecção de rede e de inventário detectado.
- Ativos faturados (ou seja, um ativo ou ativo recebido que contém um código de faturamento válido) não correspondidos a um registro de detecção.
- Ativos detectados não reconciliados para um ativo de propriedade.
- Ativos detectados não processados devido a dados inválidos ou ausentes.
- Contagens do volume de dados de detecção atual.
- Ativos de propriedade correspondidos a registros de detecção.
- Ativos de propriedade não correspondidos a registros de detecção.
- Correspondências entre dados de detecção de rede e dados de detecção de agente.
- Possível perda de receita, incluindo ativos que não foram faturados, mas foram detectados. Este relatório apresenta as oportunidades de receita com base no número de ativos que estão sendo cobrados. Use as informações deste relatório para fornecer uma prova de que um ativo está ativo e detectado.
- Registros de detecção de rede que não foram correspondidos com um inventário detectado correspondente. A detecção de rede fornece dados limitados para identificar um ativo na rede. A detecção fornece informações detalhadas de hardware e software sobre um ativo.

Gerar um relatório

Os relatórios do CA APM fornecem uma exibição detalhada dos ativos de detecção e de propriedade para ajudar na reconciliação.

Importante: Se você planeja adicionar ao repositório, por meio do Importador de dados, os ativos detectados que não são correspondentes a nenhum dos seus ativos de propriedade, selecione apenas um único inquilino ao gerar o relatório apropriado.

Para gerar um relatório:

1. Efetue logon no BusinessObjects Enterprise InfoView.

   O painel Relatórios é aberto.

2. Clique em Lista de documentos.
3. Expanda Pastas públicas, Relatórios da CA.
4. Clique em CA ITAM.
5. Clique duas vezes no ícone à esquerda do relatório que você deseja gerar.
6. Insira os critérios de pesquisa para o relatório.
7. Clique em Executar consulta.

Remover a lista suspensa Inquilino

Qualquer usuário pertencente a mais de um inquilino pode selecionar um inquilino em uma lista suspensa ao gerar um relatório. É possível remover a lista suspensa de inquilinos para não ser solicitado a selecionar um inquilino ao gerar um relatório.

Para remover a lista suspensa de inquilinos

1. Efetue logon no BusinessObjects Enterprise InfoView.

   O painel Relatórios é aberto.

2. Clique em Lista de documentos.
3. Expanda Pastas públicas, Relatórios da CA.
4. Clique em CA ITAM.

   Todos os relatórios do CA APM são exibidos.

5. Clique com o botão direito do mouse no relatório que você deseja remover da lista suspensa de inquilinos e selecione Modificar.

   A caixa de diálogo Prompts é aberta.

6. Clique em Cancelar.

7. Clique em Editar consulta.
8. Na parte inferior da página, na área Filtros de consulta, clique com o botão direito do mouse no filtro Inquilino - Vários obrigatórios e selecione Remover.
9. Repita a etapa anterior para todas as guias. As guias são exibidas abaixo da área Filtros de consulta da página.

   Observação: todos os relatórios do CA APM, exceto o relatório Métricas de reconciliação, têm apenas uma instância do filtro Inquilino - Vários obrigatórios. O relatório Métricas de reconciliação tem seis instâncias do filtro Inquilino - Vários obrigatórios nas diferentes guias que você deve remover. Remova todas as instâncias do filtro no relatório para obter os valores selecionados e as guias Sequências de caracteres do relatório.
10. Clique em Editar relatório.
11. Clique no ícone Salvar.
12. Salve o relatório no mesmo local em que o relatório foi aberto.
13. Quando solicitado, clique em Sim para substituir o relatório existente.
14. Clique no ícone Fechar o documento.

    Ao gerar o relatório, você não será solicitado a selecionar um inquilino.

Capítulo 9: Pesquisando

Esta seção contém os seguintes tópicos:

Pesquisa de objeto

Um *objeto* representa algo que se registra e se acompanha no repositório. Os principais objetos do CA APM são modelos, ativos, documentos jurídicos, contatos, empresas, organizações, locais e sites. A qualquer momento, é possível pesquisar para localizar objetos no repositório para gerenciar. Também é possível pesquisar o histórico de auditoria para ver todas as alterações realizadas em um registro de objeto ao longo do tempo.

Por exemplo, é possível pesquisar objetos pelos motivos a seguir:

- Pesquisar um modelo para que seja possível definir um ativo a partir do modelo.
- Pesquisar um ativo para que seja possível definir um contato de suporte para o ativo.
- Pesquisar um ativo a partir de uma solicitação do inventário que se deseja processar.
- Pesquisar um contrato jurídico para que seja possível definir os termos e condições do contrato.
- Pesquisar o histórico de auditoria para que seja possível ver quando o centro de custo de um laptop foi alterado e quem o alterou.

Com base nos critérios de pesquisa que você especifica, uma lista de objetos correspondentes é exibida nos resultados da pesquisa.

Na maioria das vezes, os objetos que você deseja exibir ou atualizar são exibidos com a pesquisa padrão fornecida para cada objeto. Este tipo de pesquisa destina-se a quando se deseja localizar um único registro para atualização em uma lista simples de objetos. Por exemplo, é possível inserir o número de série ao pesquisar um laptop para localizar o laptop que corresponde ao número de série.

Ao pesquisar, é possível usar operadores de pesquisa (na página 134) e conectores de pesquisa (na página 135) para tornar as pesquisas mais precisas e obter resultados mais úteis.

Mais informações:

Excluir uma pesquisa (na página 138)
Atualizar uma pesquisa (na página 137)
Pesquisar objetos usando uma pesquisa salva (na página 137)
Salvar uma pesquisa (na página 136)
Classificar os resultados da pesquisa (na página 135)
Como configurar pesquisas (na página 149)
Copiar uma pesquisa (na página 138)
Exportação dos resultados da pesquisa (na página 139)

Dicas de pesquisa

Use as seguintes informações e técnicas para ajudar a tornar as pesquisas mais eficazes:

- **Mantenha as coisas simples**. Por exemplo, se estiver procurando um determinado ativo ou modelo e o nome estiver disponível, insira o nome. Se tiver informações adicionais para identificar o objeto, tal como o número de série de um ativo, digite esse número. Essas informações adicionais aumentam a chance de que a pesquisa retorne o objeto desejado.
- **Expanda a pesquisa com um caractere curinga**. Use o caractere curinga de asterisco (*) ou de símbolo de porcentagem (%) como um substituto para qualquer número de caracteres na sequência de caracteres de pesquisa para retornar os resultados da pesquisa. Use quantos caracteres curinga desejar na sequência de caracteres de pesquisa. Por exemplo, insira *S** ou *S%* ao pesquisar contatos pelo sobrenome para localizar contatos que contenham o sobrenome Sanders, Shelley, Smith, Spencer, Solomon, e assim por diante. Insira *Dell *" Monitor* ao pesquisar ativos por nome para localizar qualquer tamanho de monitor Dell; Monitor Dell de 19", Monitor Dell de 21", Monitor Dell de 30", e assim por diante.
- **As pesquisas não diferenciam maiúsculas de minúsculas**. Você pode ignorar a capitalização nas suas pesquisas. Por exemplo, uma pesquisa de empresa por *Empresa de Gerenciamento de Documentos* retornará os mesmos resultados da pesquisa por *empresa de gerenciamento de documentos*.
- **Os títulos de pesquisa são exclusivos em um inquilino**. Ao salvar uma pesquisa e especificar um título, o título deve ser exclusivo dentro de um inquilino. Não é possível salvar uma pesquisa com o mesmo título em um único inquilino.

- **Se você receber muitos ou poucos resultados da pesquisa** e não for possível localizar um objeto, tente as sugestões a seguir:
  - Use critérios de pesquisa diferentes. Por exemplo, em vez de procurar um contato pelo sobrenome, pesquise pelo primeiro nome, departamento, ID de usuário ou local.
  - Use operadores (na página 134) e conectores (na página 135) para aumentar ou diminuir os objetos retornados nos resultados.
  - Verifique se você digitou o nome do objeto corretamente e se inseriu todos os critérios de pesquisa adicionais corretamente.
- **Expanda a pesquisa com os critérios de caixa de seleção**. Inclua campos de caixa de seleção, como Inativo, nas suas pesquisas. Por exemplo, pesquise todos os ativos inativos e gere um relatório para a análise de gerenciamento. Também é possível pesquisar todos os ativos inativos para torná-los ativos novamente.
- **Expanda a pesquisa por várias famílias de ativos e tipos de modelo jurídico**. Pesquise em uma ou mais famílias de ativos e tipos de modelo jurídico. Por exemplo, pesquise um modelo específico em hardware e software, ou pesquise um documento jurídico em um contrato de serviço e adição de software.
- **Pesquisas inválidas**. É possível usar a lista suspensa Inválido ao gerenciar pesquisas para exibir ou ocultar pesquisas inválidas. Uma pesquisa se torna inválida quando o administrador do CA APM configura a interface de usuário e restringe o acesso a qualquer campo que uma pesquisa use ou exclui um campo estendido que uma pesquisa use. Se você tiver uma pesquisa que não consegue usar devido a restrições de segurança, entre em contato com o administrador do CA APM para obter assistência.
- Classificar os resultados da pesquisa (na página 135) para ajudar a tornar mais fácil localizar informações.
- Salvar uma pesquisa (na página 136) que é usada com frequência para que não seja necessário inserir os critérios de pesquisa todas as vezes que pesquisa for usada.
- Copiar uma pesquisa (na página 138) e usá-la como um modelo para criar outra pesquisa que seja semelhante.
- Exportar os resultados da pesquisa (na página 139) para usá-los em aplicativos de planilhas ou relatórios.
- Configurar as pesquisas (na página 149).

Segurança da pesquisa

As pesquisas padrão permitem localizar os objetos no repositório. Por exemplo, use as pesquisas padrão para localizar ativos, modelos, contatos, e assim por diante. A segurança das pesquisas padrão as tornam disponíveis para todos os usuários e configurações. É possível usar estas pesquisas para criar outras *pesquisas definidas pelo usuário*.

Considere as seguintes informações de segurança para as pesquisas definidas pelo usuário:

- Todos os usuários que estão atribuídos a uma função e configuração podem acessar as pesquisas padrão e pesquisas definidas pelo usuário que estão atribuídas à função e à configuração. No entanto, os resultados da pesquisa exibidos para as pesquisas padrão não exibem as informações e os campos que o administrador do CA APM oculta e protege.
- Ao configurar a interface de usuário e restringir o acesso a qualquer campo que uma pesquisa usa ou excluir um campo estendido que uma pesquisa usa, a pesquisa fica inválida. Como resultado, a pesquisa não fica disponível para qualquer usuário associado à função e à configuração.
- As pesquisas inválidas e ativas aparecem juntas ao gerenciar pesquisas. Ao tentar usar uma pesquisa inválida, você recebe uma mensagem. Você deve entrar em contato com o administrador do CA APM para solucionar o problema de pesquisa inválida e tornar a pesquisa válida novamente.
- Quando uma pesquisa se torna inválida, você pode ter nenhuma pesquisa padrão. Ao tentar pesquisar, você recebe uma mensagem. Você deve entrar em contato com o administrador do CA APM para ter uma pesquisa padrão atribuída, ou pode salvar uma nova pesquisa e defini-la como a sua pesquisa padrão.

Exemplo: limitar pesquisas de ativo por centro de custo e código de razão geral

Neste exemplo, um ativo da sua organização está atribuído a um determinado centro de custo e código de razão geral. Essas informações são usadas para identificar o departamento responsável pela despesa e para alocar os custos em releases de pedidos, remessas e faturas para pagamento. Essas informações são confidenciais e não devem estar disponíveis para todos os usuários que pesquisam ativos em seu repositório.

É possível copiar a pesquisa padrão de ativos e configurar a pesquisa adicionando o centro de custo e o código de razão geral aos critérios de pesquisa e resultados da pesquisa. Ao salvar a nova pesquisa configurada, atribua a pesquisa somente às pessoas no seu departamento financeiro e de aquisições (ou seja, os usuários atribuídos ao perfil do usuário financeiro). Os usuários no perfil do usuário financeiro podem agora pesquisar e localizar ativos com base no centro de custo e no código de razão geral. Os usuários não atribuídos a esta função não podem pesquisar um ativo usando essas informações.

Mais informações:

Pesquisa de objeto (na página 129)
Como configurar pesquisas (na página 149)
Exportação dos resultados da pesquisa (na página 139)
Solução de problemas de segurança da pesquisa (na página 160)

Pesquisar objetos

A qualquer momento, é possível pesquisar para localizar objetos no repositório para gerenciar. Por exemplo, é possível pesquisar um modelo e definir um ativo a partir do modelo. Com base nos critérios de pesquisa que você especifica, uma lista de modelos correspondentes é exibida nos resultados da pesquisa.

Para pesquisar objetos

1. Clique na guia e na subguia opcional do objeto que você deseja localizar.
2. Na área Critérios de pesquisa, especifique os critérios de pesquisa.
3. (Opcional) Na área Critérios de pesquisa, clique em Avançado.
4. Clique no ícone Editar para especificar os critérios de pesquisa:

   Parênteses à esquerda

   Determina se parênteses à esquerda são usados para agrupar os critérios de pesquisa e controlar a lógica da pesquisa. Por exemplo, é possível marcar essa caixa de seleção para pesquisar ativos nos quais o nome do ativo seja OE001 ou a família de ativos seja Computador e o nome do ativo seja Dell.

   Operador

   Determina os operadores de pesquisa (na página 134) padrão a serem usados para localizar objetos. Por exemplo, é possível pesquisar ativos nos quais o nome do ativo seja maior do que OE001 e a família de ativos seja Computador.

   Valor

   Determina o valor de campo específico que você deseja localizar. Por exemplo, é possível pesquisar um ativo no qual o nome do ativo seja OE001.

   Observação: ao inserir um valor de pesquisa em combinação com os operadores Como ou Diferente, é possível usar todos os caracteres curinga suportados para expandir a pesquisa.

   Parênteses à direita

   Determina se parênteses à direita são usados para agrupar os critérios de pesquisa e controlar a lógica da pesquisa. Por exemplo, é possível pesquisar ativos nos quais o nome do ativo seja OE001 ou a família de ativos seja Computador e o nome do ativo seja Dell.

   Conector

   Determina os conectores (na página 135) padrão a serem usados para localizar objetos. Por exemplo, é possível pesquisar ativos nos quais o nome do ativo seja OE001 ou a família de ativos seja Computador e o nome do ativo seja Dell.
5. Clique no ícone Concluído para aceitar as alterações nos critérios de pesquisa.
6. Clique em Ir.

   Uma lista de objetos correspondentes é exibida nos resultados da pesquisa.

Mais informações:

Excluir uma pesquisa (na página 138)
Atualizar uma pesquisa (na página 137)
Exportar os resultados da pesquisa para um arquivo CSV (Sob demanda) (na página 142)
Pesquisar objetos usando uma pesquisa salva (na página 137)
Salvar uma pesquisa (na página 136)
Classificar os resultados da pesquisa (na página 135)
Como configurar pesquisas (na página 149)
Copiar uma pesquisa (na página 138)

Operadores de pesquisa

Ao pesquisar objetos, o CA APM permite usar os operadores de pesquisa padrão a seguir para localizar objetos no repositório:

Operador	Descrição
Igual a	Pesquisar objetos com o valor exato especificado.
Não é igual a	Pesquisar objetos que não correspondam ao valor especificado.
Maior do que	Pesquisar objetos maiores do que o valor especificado.
Maior ou igual a	Pesquisar objetos maiores que ou iguais ao valor especificado.
Menor do que	Pesquisar objetos menores do que o valor especificado.
Menor ou igual a	Pesquisar objetos menores que ou iguais ao valor especificado.
Como	(Semelhante) Pesquisar objetos que correspondam ao valor especificado. Ao usar o operador de pesquisa Como, o curinga % é adicionado após os caracteres inseridos e pesquisa por todos os objetos que começam com os caracteres. Também é possível adicionar o curinga % antes dos caracteres para pesquisar por todos os objetos que terminam com os caracteres especificados. **Observação:** ao inserir um valor de pesquisa em combinação com os operadores Como ou Diferente, é possível usar todos os caracteres curinga (na página 130) suportados para expandir a pesquisa.

Operador	Descrição
Diferente	(Não semelhante) Pesquisar objetos que não correspondem ao valor especificado. Ao usar o operador de pesquisa Diferente, o curinga % é inserido após os caracteres inseridos e pesquisa por todos os objetos que não começam com os caracteres. Também é possível inserir o curinga % antes dos caracteres para pesquisar por todos os objetos que não terminam com os caracteres especificados. **Observação:** ao inserir um valor de pesquisa em combinação com os operadores Como ou Diferente, é possível usar todos os caracteres curinga (na página 130) suportados para expandir a pesquisa.

Conectores de pesquisa

Ao pesquisar objetos, o CA APM permite usar os conectores padrão a seguir E/OU para conectar as sequências de caracteres de pesquisa e localizar os objetos no repositório.

E

A pesquisa deve atender aos critérios tanto do campo da pesquisa atual quanto do campo da pesquisa seguinte.

OU

A pesquisa deve atender aos critérios do campo da pesquisa atual ou do campo da pesquisa seguinte.

Classificar os resultados da pesquisa

O CA APM permite classificar os resultados da pesquisa para ajudar a tornar mais fácil localizar as informações nos resultados da pesquisa. Por exemplo, é possível classificar os resultados em ordem crescente por família de ativos para localizar ativos na família de ativos de hardware primeiro, seguido de ativos na família de software.

Para classificar os resultados da pesquisa

1. Pesquisar objetos.

   Os resultados da pesquisa são exibidos.

2. Na área Resultados da pesquisa, clique no ícone apropriado ao lado do cabeçalho de uma coluna.

   As resultados classificados são exibidos em ordem crescente ou decrescente.

   Observação: é possível estender a classificação padrão de uma única coluna adicionando campos de classificação (na página 158).

Salvar uma pesquisa

O CA APM permite salvar uma pesquisa que é usada com frequência para que não seja necessário inserir os critérios de pesquisa todas as vezes que pesquisa for usada. Por exemplo, é possível salvar uma pesquisa para localizar ativos pelo nome do ativo, família de ativos, modelo, centro de custo e data de criação.

Para salvar uma pesquisa

1. Clique na guia e na subguia opcional do objeto que você deseja localizar.
2. À esquerda, clique em Nova pesquisa.

   A caixa de diálogo Adicionar campos é exibida.
3. Especifique os campos a serem exibidos nos critérios e resultados da pesquisa.

   Observação: ao pesquisar em várias famílias de ativos e tipos de modelo jurídico, somente os ativos, modelos e documentos jurídicos das famílias e tipos de modelo selecionados são exibidos nos resultados da pesquisa.
4. Na parte superior da página, clique em CONFIGURAÇÃO DA PESQUISA: DESATIVADO.

   A configuração da pesquisa é concluída.
5. Na área Detalhes da pesquisa da página, especifique as informações para identificar exclusivamente a pesquisa.

   Observação: Ao salvar uma pesquisa e especificar um título, o título deve ser exclusivo dentro de um inquilino. Não é possível salvar uma pesquisa com o mesmo título em um único inquilino.
6. Na área Segurança da pesquisa da página, selecione as funções de usuários para as quais a pesquisa estará disponível. As funções são úteis para que você possa tornar a pesquisa disponível a todos os usuários que tenham as funções que você selecionar. Os administradores também podem selecionar configurações específicas para a pesquisa.

   Observação: se você não selecionar uma função ou configuração, a pesquisa estará disponível para o usuário atual.
7. Clique em Salvar.

   A pesquisa é salva e fica disponível para pesquisas futuras.

Atualizar uma pesquisa

O CA APM permite alterar os critérios de pesquisa em uma pesquisa salva. Por exemplo, é possível adicionar a ID do contato a uma pesquisa de ativo salva.

Para atualizar uma pesquisa salva

1. Clique na guia e na subguia opcional do objeto que você deseja localizar.
2. À esquerda, clique em Gerenciar pesquisas.

   Uma lista de pesquisas salvas é exibida.
3. Clique na pesquisa que você deseja atualizar.
4. Atualizar os critérios de pesquisa.
5. (Opcional) Na área Segurança da pesquisa da página, selecione as funções de usuário para as quais a pesquisa estará disponível. As funções são úteis para que você possa tornar a pesquisa disponível a todos os usuários que tenham as funções que você selecionar. Os administradores também podem selecionar configurações específicas para a pesquisa.

   Observação: se você não selecionar uma função ou configuração, a pesquisa estará disponível para o usuário atual.
6. Clique em Salvar.

   As atualizações da pesquisa são salvas e ficam disponíveis para pesquisas futuras.

Pesquisar objetos usando uma pesquisa salva

O CA APM permite pesquisar objetos usando uma pesquisa salva. Por exemplo, é possível usar uma pesquisa de ativo semanal salva para localizar todos os ativos que foram adicionados durante a última semana.

Para pesquisar objetos usando uma pesquisa salva

1. Clique na guia e na subguia opcional do objeto que você deseja localizar.
2. À esquerda, clique em Gerenciar pesquisas.

   Uma lista de pesquisas salvas é exibida.
3. Clique na pesquisa que você deseja usar.
4. Clique em Ir.

   Uma lista de objetos correspondentes é exibida nos resultados da pesquisa.

Copiar uma pesquisa

O CA APM permite copiar uma pesquisa salva e usá-la como um modelo para criar outra pesquisa que seja semelhante. Por exemplo, é possível copiar a pesquisa de ativo padrão e adicionar a data de criação do ativo e a ID de usuário da pessoa que criou o ativo.

Para copiar uma pesquisa

1. Clique na guia e na subguia opcional do objeto que você deseja localizar.
2. À esquerda, clique em Gerenciar pesquisas.

   Uma lista de pesquisas salvas é exibida.

3. Clique na pesquisa que você deseja copiar.
4. Clique em Copiar.

   Uma nova pesquisa é criada com base na pesquisa copiada.

5. Altere as informações da nova pesquisa copiada.
6. (Opcional) Na área Segurança da pesquisa da página, selecione as funções de usuário para as quais a pesquisa estará disponível. As funções são úteis para que você possa tornar a pesquisa disponível a todos os usuários que tenham as funções que você selecionar. Os administradores também podem selecionar configurações específicas para a pesquisa.

   Observação: se você não selecionar uma função ou configuração, a pesquisa estará disponível para o usuário atual.

7. Clique em Salvar.

   A pesquisa é salva e fica disponível para pesquisas futuras.

Excluir uma pesquisa

O CA APM permite excluir uma pesquisa salva que não é mais necessária. Não é possível excluir as pesquisas padrão fornecidas pelo produto.

Para excluir uma pesquisa salva

1. Clique na guia e na subguia opcional do objeto que você deseja localizar.
2. À esquerda, clique em Gerenciar pesquisas.

   Uma lista de pesquisas salvas é exibida.

3. Clique na pesquisa que você deseja excluir.
4. Clique em Excluir e confirme que deseja excluir a pesquisa.

   A pesquisa é excluída.

Exportação dos resultados da pesquisa

O CA APM permite exportar os resultados de uma pesquisa de objeto, de processamento de ativo e de histórico de auditoria para que seja possível relatar e analisar os resultados da pesquisa. Por exemplo, o gerente de ativos, o gerente de compras e o gerente de instalações requerem um relatório semanal que lista todos os ativos que foram adicionados durante a semana anterior. Com base nesse requisito, o administrador configura a pesquisa para retornar a lista de ativos, e programa a pesquisa e a exportação para serem processadas às 22h00 toda sexta-feira. Após a pesquisa e a exportação serem processadas, os gerentes recebem uma notificação por email que contém um link para o relatório semanal.

É possível exportar os resultados de uma pesquisa para os seguintes formatos:

- Arquivo CSV (na página 139)
- Exibição de banco de dados (na página 140)

É possível programar uma pesquisa e exportação para um determinado horário e notificar automaticamente os contatos por email para que o contato possa acessar as informações mais recentes.

Mais informações:

Como os resultados da pesquisa exportados são retidos e limpos (na página 146)
Como funciona a exportação dos resultados da pesquisa (na página 141)

Exportação para arquivo CSV

Ao exportar os resultados da pesquisa para um arquivo CSV, a exportação inclui os dados atuais encontrados pela pesquisa. O CA APM permite usar os métodos a seguir para exportar para um arquivo CSV:

- Exportação sob demanda (na página 142) de uma pesquisa em tempo real. Este tipo de pesquisa inclui os dados atuais.
- Exportação programada de uma pesquisa salva. Este tipo de pesquisa inclui os dados atuais encontrados cada vez que se usa a pesquisa de acordo com a programação.

Exemplo: exportar uma pesquisa de novos ativos para um arquivo CSV

Neste exemplo, uma empresa adiciona novos ativos ao seu repositório a cada semana. O gerente de ativos, o gerente de compras e o gerente de instalações requerem um relatório semanal que lista todos os ativos que foram adicionados durante a semana anterior. Com base nesse requisito, o administrador configura a pesquisa para retornar a lista de ativos, e programa a pesquisa e a exportação para serem processadas às 22h00 toda sexta-feira. Após a pesquisa e a exportação serem processadas, os gerentes recebem uma notificação por email que contém um link para o relatório semanal.

Mais informações:

Como os resultados da pesquisa exportados são retidos e limpos (na página 146)
Como funciona a exportação dos resultados da pesquisa (na página 141)

Exportação para exibição de banco de dados

Ao exportar os resultados da pesquisa para uma exibição de banco de dados, a exportação contém a instrução SQL que define as colunas e os dados da pesquisa. A exibição não coleta dados até que você (ou um aplicativo externo) acesse e use a exibição no banco de dados.

É possível programar a exportação de uma pesquisa salva para exportar para uma exibição de banco de dados.

Exemplo: exportar uma pesquisa de ativos prestes a expirar para uma exibição de banco de dados

Neste exemplo, uma empresa desenvolve um aplicativo de painel externo que monitora a alocação do ativo. O gerente de ativos exibe o painel diariamente para verificar se os ativos prestes a expirar estão alocados de forma adequada - realocados, desativados ou devolvidos ao fornecedor. A empresa deseja configurar o aplicativo de painel para exibir os dados de ativos do CA APM.

Com base nesses requisitos, o administrador configura a pesquisa para exibir a lista de ativos prestes a expirar e seus status, e exporta os resultados da pesquisa para uma exibição de banco de dados. O administrador programa a pesquisa e a exportação para serem processadas semanalmente. O aplicativo de painel externo acessa a exibição de banco de dados para coletar os dados de ativos, e o gerente de ativos exibe os dados no painel externo.

Mais informações

Como os resultados da pesquisa exportados são retidos e limpos (na página 146)
Como funciona a exportação dos resultados da pesquisa (na página 141)

Como funciona a exportação dos resultados da pesquisa

Ao exportar os resultados da pesquisa para um *arquivo CSV*, o processo usa as seguintes etapas gerais:

1. O usuário define uma nova pesquisa e exporta os resultados; ou o usuário acessa uma pesquisa já salva e programa a exportação.
2. A pesquisa é processada e os resultados incluem os dados atuais.

   Observação: os resultados de uma pesquisa e exportação programadas incluem apenas os resultados encontrados pela pesquisa e exportação atuais. Se a pesquisa ou qualquer parte dos critérios de exportação forem alterados, não será possível ver os novos resultados da pesquisa até a próxima vez que o processo de pesquisa e de exportação seja executado. Por exemplo, se você alterar o formato de exportação de Arquivo CSV com cabeçalhos de coluna para Exibição de banco de dados, ou se você alterar a frequência do Cronograma de exportação, você não verá as alterações na pesquisa e exportação atuais.

3. Os dados dos resultados da pesquisa são salvos em um arquivo CSV. Os rótulos de cabeçalhos de colunas no arquivo CSV (se solicitado com a exportação) correspondem aos rótulos de cabeçalhos de colunas dos resultados da pesquisa. Se o usuário tiver configurado os rótulos de cabeçalhos de colunas padrão nos resultados da pesquisa, os rótulos configurados são incluídos no arquivo CSV.
4. Uma notificação por email é enviada para os usuários atribuídos à pesquisa. O email inclui um link para o arquivo CSV.

Ao exportar os resultados da pesquisa para uma *exibição de banco de dados*, o processo usa as seguintes etapas gerais:

1. O usuário acessa uma pesquisa já salva e programa a exportação.
2. A pesquisa é processada e a exibição de banco de dados é exportada. Os rótulos de cabeçalhos de colunas na exibição de banco de dados correspondem aos rótulos de cabeçalhos de colunas dos resultados da pesquisa. Se o usuário tiver configurado os rótulos de cabeçalhos de colunas padrão nos resultados da pesquisa, os rótulos configurados são incluídos na exibição de banco de dados.

   Observação: os resultados de uma pesquisa e exportação programadas incluem apenas os resultados encontrados pela pesquisa e exportação atuais. Se a pesquisa ou qualquer parte dos critérios de exportação forem alterados, não será possível ver os novos resultados da pesquisa até a próxima vez que o processo de pesquisa e de exportação seja executado. Por exemplo, se você alterar o formato de exportação de Arquivo CSV com cabeçalhos de coluna para Exibição de banco de dados, ou se você alterar a frequência do Cronograma de exportação, você não verá as alterações na pesquisa e exportação atuais.

3. Uma notificação por email é enviada para os usuários atribuídos à pesquisa. O email especifica o nome da exibição de banco de dados.

Exportar os resultados da pesquisa para um arquivo CSV (Sob demanda)

O CA APM permite exportar os resultados de uma pesquisa para um arquivo CSV pesquisando objetos e exportando os resultados sob demanda ou programando uma pesquisa salva e exportando os resultados.

Para exportar os resultados da pesquisa para um arquivo CSV (sob demanda)

1. Clique na guia e na subguia opcional do objeto que você deseja localizar.
2. Pesquise objetos inserindo critérios de pesquisa ou selecionando uma pesquisa salva.

   Uma lista de objetos correspondentes é exibida nos resultados da pesquisa.
3. Clique em Exportar para CSV.

   Os resultados da pesquisa são exportados. Os rótulos de cabeçalhos de colunas no arquivo CSV correspondem aos rótulos de cabeçalhos de colunas dos resultados da pesquisa. Uma notificação com um link para o arquivo CSV é enviada por email a todos os contatos associados à solicitação de exportação.

Exportar os resultados da pesquisa para uma exibição de banco de dados

O CA APM permite exportar os resultados de uma pesquisa para uma exibição de banco de dados por meio da programação de uma pesquisa salva e da exportação dos resultados.

Para exportar os resultados da pesquisa para uma exibição de banco de dados

1. Clique na guia e na subguia opcional do objeto para o qual você deseja programar uma pesquisa e exportação.
2. À esquerda, clique em Gerenciar pesquisas.

   Uma lista de pesquisas salvas é exibida. Se não houver pesquisas salvas, defina e salve uma pesquisa que você deseje programar e exportar.
3. Clique na pesquisa que você deseja programar e exportar.
4. À esquerda, clique em Nova exportação.

5. Insira as informações básicas, de programação e de segurança conforme descrito nas etapas para programar a pesquisa e a exportação.

   A pesquisa é processada e os resultados são exportados de acordo com a programação. Os rótulos de cabeçalhos de colunas na exibição de banco de dados correspondem aos rótulos de cabeçalhos de colunas nos resultados da pesquisa. Uma notificação por email que especifica o nome da exibição de banco de dados é enviada a todos os contatos associados à solicitação de exportação.

   Observação: os resultados de uma pesquisa e exportação programadas incluem apenas os resultados encontrados pela pesquisa e exportação atuais. Se a pesquisa ou qualquer parte dos critérios de exportação forem alterados, não será possível ver os novos resultados da pesquisa até a próxima vez que o processo de pesquisa e de exportação seja executado. Por exemplo, se você alterar o formato de exportação de Arquivo CSV com cabeçalhos de coluna para Exibição de banco de dados, ou se você alterar a frequência do Cronograma de exportação, você não verá as alterações na pesquisa e exportação atuais.

Programar pesquisas e exportações

O CA APM permite programar pesquisas para processar periodicamente e exportar os resultados da pesquisa para um arquivo CSV ou para uma exibição de banco de dados. Por exemplo, é possível programar uma pesquisa para ser processada ao final da semana e exportar todos os ativos atualizados durante aquela semana para um arquivo CSV. É possível programar os seguintes tipos de pesquisa:

- **Predefinida**. Especifique uma hora recorrente para a pesquisa. Por exemplo, é possível processar a pesquisa às 15h00 no dia 21 de cada mês.
- **Calculada**. Especifique a hora de início e a frequência da pesquisa. Por exemplo, é possível processar a pesquisa às 22h00 no dia 21 de setembro e usar a pesquisa a cada cinco dias desde então.

Para programar uma pesquisa e exportar os resultados

1. Clique na guia e na subguia opcional do objeto para o qual você deseja programar uma pesquisa.
2. À esquerda, clique em Gerenciar pesquisas.

   Uma lista de pesquisas salvas é exibida. Se não houver pesquisas salvas, defina e salve uma pesquisa que você deseje programar e exportar.
3. Clique na pesquisa que você deseja programar.
4. À esquerda, clique em Nova exportação.

5. Insira as informações básicas da exportação.

   Os seguintes campos exigem explicação:

   Nome da exportação

   Especifique o nome da exportação.

   Formato de exportação

   Selecione o formato dos resultados da pesquisa exportados.

   Nome da exibição

   Especifique o nome da exibição de banco de dados.

   Observação: o Nome da exibição é necessário se você selecionar Exibição de banco de dados para o Formato de exportação. O nome deve ser um nome de exibição de banco de dados válido. Consulte a documentação do produto de banco de dados para obter informações sobre os requisitos de nome da exibição de banco de dados.

   Descrição

   Especifique uma descrição para os resultados da pesquisa exportados.

   Dias de retenção

   Especifique o número de dias que os resultados da pesquisa exportados são retidos antes de serem limpos.

   Nome da pasta

   Especifique a pasta para o arquivo CSV exportado nos resultados da pesquisa.

   Nunca expira

   Marque essa caixa de seleção para especificar que o número de dias do período selecionado (Tipo de período) em que o arquivo CSV ou a exibição de banco de dados é armazenada antes de ser excluída nunca expira (o arquivo CSV ou exibição de banco de dados nunca é limpa). Ao marcar essa caixa de seleção, qualquer valor que tenha sido adicionado ao campo Dias de retenção será removido e o campo Dias de retenção será desativado.

6. Programar a pesquisa.

   Os seguintes campos exigem explicação:

   Hora da execução

   Selecione a hora do dia, no formato de 24 horas, para processar a pesquisa. Ao programar pesquisas, use o fuso horário local no servidor de aplicativos do CA APM.

Tipo de intervalo

Selecione o tipo de intervalo da pesquisa. Por exemplo, é possível selecionar Dia, Semana, Mês, Trimestre ou Ano.

Dia de intervalo

Especifica o dia durante o Tipo do intervalo para processar a pesquisa. Por exemplo, se o Tipo de intervalo for Mês e o Dia do intervalo for 1, a pesquisa será processada no primeiro dia do mês.

Data da primeira execução

Especifique a data em que a primeira pesquisa inicia o seu processo.

Intervalo

Especifique a frequência com que a pesquisa é processada, com base no Tipo de intervalo especificado. Por exemplo, se o Tipo de intervalo for semanal e o Intervalo for 2, a pesquisa será processada a cada duas semanas.

Último dia do intervalo

Selecione esta caixa de seleção para especificar que a pesquisa seja processada no último dia do Tipo de intervalo selecionado. Se você marcar essa caixa de seleção, qualquer valor anterior que tenha sido adicionado ao campo Dia do intervalo será removido e esse campo será desativado.

7. Especifique se todas as funções e configurações atribuídas à pesquisa recebem os resultados da pesquisa exportados.

8. Clique em Salvar.

   A pesquisa é salva. A pesquisa é processada na hora programada e os resultados da pesquisa são exportados.

   Observação: os resultados de uma pesquisa e exportação programadas incluem apenas os resultados encontrados pela pesquisa e exportação atuais. Se a pesquisa ou qualquer parte dos critérios de exportação forem alterados, não será possível ver os novos resultados da pesquisa até a próxima vez que o processo de pesquisa e de exportação seja executado. Por exemplo, se você alterar o formato de exportação de Arquivo CSV com cabeçalhos de coluna para Exibição de banco de dados, ou se você alterar a frequência do Cronograma de exportação, você não verá as alterações na pesquisa e exportação atuais.

Como os resultados da pesquisa exportados são retidos e limpos

Todos os resultados da pesquisa exportados para arquivo CSV e exibição de banco de dados são retidos e limpos com base nas definições de configuração especificadas ao programar pesquisas e exportações. Os resultados da pesquisa exportados que não são mais necessários são limpos para liberar espaço em disco.

As informações a seguir descrevem como os resultados da pesquisa exportados são retidos e limpos:

- Você especifica os dias de retenção ao programar pesquisas e exportações. Após decorridos os dias de retenção, os resultados da pesquisa exportados (arquivos CSV e exibições de banco de dados) são considerados expirados e são limpos.
- O Evento de exportação processa a limpeza uma vez ao dia (por padrão, 5h00 da manhã no horário universal) e limpa os resultados da pesquisa exportados com base nos dias de retenção especificados. O administrador pode configurar a hora de início da limpeza.

  Observação: para obter informações sobre as definições de configuração do Evento de exportação, consulte o *Guia de Administração*.
- O período de retenção depende do tempo de processamento da exportação e da hora em que o Evento de exportação limpa os resultados da pesquisa.

Exemplo: limpar os resultados da pesquisa

Neste exemplo, você programa uma pesquisa de ativos chamada Pesquisa de ativos semanal para ser processada a cada sexta-feira e exportar todos os ativos atualizados durante a semana. Você define os dias de retenção para 1 e a exportação é concluída às 17h00, horário do leste dos EUA. O Evento de exportação é programado para limpar os resultados da pesquisa à meia-noite, horário do leste dos EUA. Como os resultados da pesquisa têm menos de um dia, o Evento de exportação não os limpa até a próxima hora programada (neste exemplo, logo após a meia-noite do dia seguinte).

Alteração em massa dos resultados da pesquisa

É possível fazer as seguintes alterações em massa em uma lista de resultados da pesquisa:

- Alterar o valor de um campo específico para todos os objetos ou para objetos selecionados na lista.
- Adicionar um valor a um campo específico para todos os objetos ou para objetos selecionados na lista que tenham valores em branco naquele campo.

Observação: as restrições a seguir podem afetar as funções da alteração em massa que podem ser executadas:

- Restrições de configuração para o perfil do usuário. Por exemplo, se a sua configuração não permite que você modifique um determinado campo, você não poderá fazer alterações em massa nesse campo.
- Multilocação. Se você tiver um ambiente de multilocação, o nome do inquilino poderá fazer parte da lista de resultados da pesquisa. No entanto, não será possível executar uma alteração em massa no nome do inquilino.

Exemplo: executar uma alteração em massa no centro de custo

Um administrador do centro de dados deseja atribuir todos os ativos no centro de dados de Londres ao centro de custo 3218. O administrador configura a pesquisa para retornar uma lista de todos os ativos no centro de dados de Londres. Em seguida, o administrador executa uma alteração em massa para alterar a atribuição do centro de custo dos ativos para o 3218.

Como funciona a alteração em massa dos resultados da pesquisa

Ao executar uma alteração em massa em uma lista de resultados da pesquisa, o processo usa as seguintes etapas gerais:

1. O usuário define uma nova pesquisa, seleciona uma pesquisa existente ou usa a pesquisa padrão.
2. A pesquisa é processada e os resultados são exibidos.
3. O usuário define as configurações da alteração em massa para todos os campos ou campos selecionados e executa a alteração em massa.

   Observação: o usuário deve estar atribuído a uma configuração que permita alterações em massa.
4. A tarefa de alteração em massa é criada e exibida na lista de Tarefas de alteração em massa.

5. O usuário verifica o status da tarefa de alteração em massa e executa a pesquisa original novamente quando a tarefa for concluída.
6. Os dados da lista de resultados da pesquisa são atualizados para mostrar os novos valores do campo.

Executar uma alteração em massa em uma lista de resultados da pesquisa

É possível alterar os valores de campos específicos para todos ou para objetos selecionados em uma lista de resultados da pesquisa.

Siga estas etapas:

1. Clique na guia e na subguia opcional do objeto que você deseja localizar.
2. Pesquise objetos inserindo critérios de pesquisa ou selecionando uma pesquisa salva.

   Uma lista de objetos correspondentes é exibida nos resultados da pesquisa.
3. Deixe todos os objetos selecionados ou desmarque a caixa de seleção Selecionar tudo e marque as caixas de seleção de objetos específicos.
4. Clique em Alterar configurações.
5. Clique em Novo.
6. Insira as informações para definir a alteração em massa. Os seguintes campos exigem explicação:

   Campo de alteração em massa

   Especifica o campo nos resultados da pesquisa que se deseja alterar.

   Observação: os campos que estão incluídos na lista de resultados da pesquisa ficam disponíveis para seleção.

   Valor

   Especifica o novo valor para o campo selecionado.

   Observação: deixe o campo Valor em branco para especificar um valor nulo para um campo.

   Atualizar apenas valores em branco

   Especifica que apenas os valores em branco no campo selecionado são atualizados com o novo valor para os objetos selecionados.
7. Clique no ícone Concluir a edição do registro.
8. (Opcional) Clique em Novo para definir mais configurações de alteração em massa.

9. Clique no botão Alteração em massa, acima da lista de resultados da pesquisa, quando tiver definido todas as configurações de alteração em massa.

   Uma tarefa de alteração em massa é criada.

10. Clique em Tarefas de alteração em massa à esquerda para ver a lista de Tarefas de alteração em massa.

    Observação: é possível clicar em Ir para atualizar a lista de tarefas.

11. Clique em Mensagem de status para a tarefa de alteração em massa para verificar quando o processamento estiver concluído.

12. Clique em Exibir log para a tarefa selecionada na lista de Tarefas de alteração em massa após a conclusão da tarefa.

    O arquivo de log fornece mais informações sobre a atividade da tarefa de alteração em massa.

13. Execute a pesquisa original novamente.

    Os resultados da pesquisa exibem os novos valores do campo.

Como configurar pesquisas

O CA APM permite configurar pesquisas de objeto, ativo, processamento e histórico de auditoria para simplificar a maneira como se pesquisa informações no repositório. Para configurar pesquisas, execute as etapas a seguir:

- Definir um limite de resultado da pesquisa (na página 150).
- Facilitar a pesquisa especificando uma pesquisa padrão (na página 151).
- Facilitar a especificação dos critérios de pesquisa por meio da execução das tarefas a seguir:
  - Adicionando campos (na página 151)
  - Removendo campos (na página 152)
  - Movendo campos (na página 153)
  - Alterando o nome do campo (na página 154)
  - Substituindo campos (na página 155)
- Facilitar a localização de informações nos resultados da pesquisa executando as tarefas a seguir:
  - Adicionando colunas (na página 155)
  - Movendo colunas (na página 156)
  - Alterando o rótulo da coluna (na página 157)
  - Removendo colunas (na página 158)

- Adicionando campos de classificação (na página 158)
- Impedindo a exibição de registros duplicados (na página 159)
- Impedindo a capacidade de abrir registros (na página 160)

Mais informações:

Histórico de auditoria (na página 121)

Definir um Limite de resultado da pesquisa

Ao pesquisar um objeto e os resultados são difíceis de gerenciar porque muitos registros de objetos são exibidos, é possível definir um limite. Por exemplo, ao pesquisar ativos, mais de 2.000 ativos são exibidos nos resultados da pesquisa. É difícil navegar pelos resultados, não é possível encontrar os ativos que você deseja e o desempenho é afetado negativamente. Portanto, você define um máximo de 50 registros de objetos a serem retornados.

Para definir um limite de resultado da pesquisa

1. Clique na guia e na subguia opcional da pesquisa que você deseja configurar.
2. À esquerda, clique em Gerenciar pesquisas.

   Uma lista de pesquisas salvas é exibida.
3. Clique em uma pesquisa na lista.
4. Em Configurações adicionais, na área Máximo de resultados da pesquisa que retornam, especifique o número total de objetos a serem exibidos.

   Observação: por motivos de desempenho, é recomendável que esse valor seja definido como menor do que 500.
5. Clique em Ir.

   Os resultados da pesquisa limitados são exibidos e o ajudam a ver o impacto sobre os resultados antes que o limite seja salvo. Todos os futuros resultados da pesquisa serão limitados ao número ou porcentagem especificada.

Especificar uma pesquisa padrão

O CA APM permite especificar uma pesquisa que é usada com frequência como o padrão cada vez que você clicar em uma guia ou subguia. Por exemplo, para localizar a pesquisa de contato clique em Diretório, Contato. Copie a pesquisa de contato, renomeie-a e, em seguida, a defina como padrão. Na próxima vez em que a página Pesquisa de contato for acessada, a pesquisa padrão será exibida em vez da pesquisa anterior.

Observação: não é possível especificar uma pesquisa como padrão quando a pesquisa não tiver uma coluna selecionável nos resultados.

Para especificar uma pesquisa padrão

1. Clique na guia e na subguia opcional do objeto que você deseja localizar.
2. À esquerda, clique em Gerenciar pesquisas.

   Uma lista de pesquisas salvas é exibida.
3. Clique em uma pesquisa na lista.
4. Clique em Definir como padrão.
5. Clique em Salvar.

   A pesquisa é salva como o padrão.

Adicionar um campo

O CA APM permite estender as informações exibidas nos critérios e resultados de pesquisa adicionando outros campos. Por exemplo, é possível adicionar o campo Nome DNS à pesquisa de ativo. É possível adicionar campos a uma pesquisa nova e salva. Não é possível adicionar campos às pesquisas padrão fornecidas pelo produto.

Para adicionar um campo

1. Clique na guia e na subguia opcional do objeto que você deseja localizar.
2. À esquerda, clique em Gerenciar pesquisas.

   Uma lista de pesquisas salvas é exibida.
3. Clique em uma pesquisa na lista.
4. Na parte superior da página, clique em CONFIGURAÇÃO DA PESQUISA: ATIVADO.

   A configuração da pesquisa é ativada.
5. Clique em Adicionar campos.

   A caixa de diálogo Adicionar campos é exibida.
6. Selecione os campos a adicionar aos critérios de pesquisa, resultados ou ambos.

7. Na parte superior da página, clique em CONFIGURAÇÃO DA PESQUISA: DESATIVADO.

   A configuração da pesquisa é concluída.

8. Clique em Salvar.

   O campo é exibido nos critérios de pesquisa e nos resultados.

Remover um campo

O CA APM permite remover um campo quando não se deseja um determinado campo incluído nos critérios de pesquisa. Por exemplo, é possível remover o campo Nome DNS da pesquisa de ativo.

Para remover um campo dos critérios de pesquisa

1. Clique na guia e na subguia opcional do objeto que você deseja localizar.
2. À esquerda, clique em Gerenciar pesquisas.

   Uma lista de pesquisas salvas é exibida.

3. Clique em uma pesquisa na lista.
4. Conclua as seguintes etapas:
   a. Na parte superior da página, clique em CONFIGURAÇÃO DA PESQUISA: ATIVADO.

   A configuração da pesquisa é ativada.

   b. Clique no ícone apropriado ao lado do campo nos critérios de pesquisa.
   c. Na parte superior da página, clique em CONFIGURAÇÃO DA PESQUISA: DESATIVADO.

   A configuração da pesquisa é concluída.

5. (Opcional). Conclua as seguintes etapas:
   a. Na área de critérios de pesquisa da página, clique em Avançado.
   b. Na parte superior da página, clique em CONFIGURAÇÃO DA PESQUISA: ATIVADO.

   A configuração da pesquisa é ativada.

c. Clique no ícone Marcar para exclusão ao lado do campo que você deseja remover dos critérios de pesquisa.

d. Na parte superior da página, clique em CONFIGURAÇÃO DA PESQUISA: DESATIVADO.

A configuração da pesquisa é concluída.

6. Clique em Salvar.

   O campo é removido da página e não é exibido nos critérios de pesquisa.

Mover um campo

O CA APM permite mover um campo nos critérios de pesquisa para um novo local a fim de tornar mais fácil inserir os critérios de pesquisa. Por exemplo, é possível mover o campo Número de código de barras, de modo que o campo seja exibido antes do campo Número de série.

Para mover um campo para um novo local

1. Clique na guia e na subguia opcional do objeto que você deseja localizar.
2. À esquerda, clique em Gerenciar pesquisas.

   Uma lista de pesquisas salvas é exibida.
3. Clique em uma pesquisa na lista.
4. Na parte superior da página, clique em CONFIGURAÇÃO DA PESQUISA: ATIVADO.

   A configuração da pesquisa é ativada.
5. Arraste e solte o campo em um novo local nos critérios de pesquisa.
6. Na parte superior da página, clique em CONFIGURAÇÃO DA PESQUISA: DESATIVADO.

   A configuração da pesquisa é concluída.
7. Clique em Salvar.

   O novo local do campo é salvo.

Alterar o nome do campo

O CA APM permite alterar o rótulo de um campo para ajudar a tornar o nome do campo mais familiar nos critérios de pesquisa. Por exemplo, é possível alterar o rótulo *Quantidade de ativos* para *Quantidade*.

Para alterar o nome do campo

1. Clique na guia e na subguia opcional do objeto que você deseja localizar.
2. À esquerda, clique em Gerenciar pesquisas.

   Uma lista de pesquisas salvas é exibida.
3. Clique em uma pesquisa na lista.
4. Conclua as seguintes etapas:
   a. Na parte superior da página, clique em CONFIGURAÇÃO DA PESQUISA: ATIVADO.

   A configuração da pesquisa é ativada.

   b. Nos critérios de pesquisa, clique no rótulo do campo e insira o novo rótulo.

   c. Na parte superior da página, clique em CONFIGURAÇÃO DA PESQUISA: DESATIVADO.

   A configuração da pesquisa é concluída.
5. (Opcional). Conclua as seguintes etapas:
   a. Na área de critérios de pesquisa da página, clique em Avançado.

   b. Na parte superior da página, clique em CONFIGURAÇÃO DA PESQUISA: ATIVADO.

   A configuração da pesquisa é ativada.

   c. Clique no ícone Editar registro ao lado do campo cujo rótulo você deseja alterar.

   d. Insira o novo rótulo do campo.

   e. Clique no ícone Concluir a edição do registro.

   f. Na parte superior da página, clique em CONFIGURAÇÃO DA PESQUISA: DESATIVADO.

   A configuração da pesquisa é concluída.
6. Clique em Salvar.

   O novo rótulo do campo é exibido nos critérios de pesquisa.

Substituir um campo

O CA APM permite substituir um campo existente nos critérios de pesquisa *avançada* por um campo diferente. Por exemplo, ao pesquisar empresas, é possível substituir o campo *ID da empresa* por *Nome da empresa*.

Para substituir um campo

1. Clique na guia e na subguia opcional do objeto que você deseja localizar.
2. À esquerda, clique em Gerenciar pesquisas.

   Uma lista de pesquisas salvas é exibida.

3. Clique em uma pesquisa na lista.
4. Conclua as seguintes etapas:
   a. Na área de critérios de pesquisa da página, clique em Avançado.
   b. Na parte superior da página, clique em CONFIGURAÇÃO DA PESQUISA: ATIVADO.

   A configuração da pesquisa é ativada.

   c. Clique no ícone Pesquisar ao lado do campo que você deseja substituir por um campo diferente.

      A caixa de diálogo Adicionar campos é exibida.

   d. Selecione o campo de substituição e clique em OK.
   e. Na parte superior da página, clique em CONFIGURAÇÃO DA PESQUISA: DESATIVADO.

   A configuração da pesquisa é concluída.

5. Clique em Salvar.

   O campo existente é substituído nos critérios de pesquisa.

Adicionar uma coluna

O CA APM permite adicionar uma nova coluna aos resultados da pesquisa para ajudar a tornar mais fácil localizar as informações necessárias nas listas de resultados de pesquisa. Por exemplo, você tem diversas pessoas em sua empresa com o nome John Smith. Seus nomes e sobrenomes são os mesmos, mas suas outras informações de contato (endereço de email, supervisor, departamento, e assim por diante) são diferentes.

Ao pesquisar um contato e especificar *John* como nome e *Smith* como sobrenome, duas instâncias de John Smith serão exibidas nos resultados da pesquisa. Adicione uma coluna de email aos resultados de modo que duas instâncias exclusivas de John Smith sejam exibidas:

- John Smith (John.Smith1@empresa.com)
- John Smith (John.Smith2@empresa.com)

É possível adicionar colunas a uma pesquisa nova e salva. Não é possível adicionar colunas às pesquisas padrão fornecidas pelo produto.

Para adicionar uma coluna aos resultados da pesquisa

1. Clique na guia e na subguia opcional do objeto que você deseja localizar.
2. À esquerda, clique em Gerenciar pesquisas.

   Uma lista de pesquisas salvas é exibida.
3. Clique em uma pesquisa na lista.
4. Na parte superior da página, clique em CONFIGURAÇÃO DA PESQUISA: ATIVADO.

   A configuração da pesquisa é ativada.
5. Clique em Adicionar campos.

   A caixa de diálogo Adicionar campos é exibida.
6. Selecione os campos a adicionar aos resultados da pesquisa.
7. Na parte superior da página, clique em CONFIGURAÇÃO DA PESQUISA: DESATIVADO.

   A configuração da pesquisa é concluída.
8. Clique em Salvar.

   A coluna é adicionada aos resultados da pesquisa.

Mover uma coluna

O CA APM permite mover uma coluna para um novo local a fim de ajudar a tornar mais fácil localizar as informações necessárias nos resultados da pesquisa. Por exemplo, é possível mover a coluna ID do ativo para que a coluna seja exibida antes da coluna Nome do ativo.

Para mover uma coluna para um novo local

1. Clique na guia e na subguia opcional do objeto que você deseja localizar.
2. À esquerda, clique em Gerenciar pesquisas.

   Uma lista de pesquisas salvas é exibida.

3. Clique em uma pesquisa na lista.
4. Na parte superior da página, clique em CONFIGURAÇÃO DA PESQUISA: ATIVADO.

   A configuração da pesquisa é ativada.
5. Na lista de resultados da pesquisa, arraste e solte a coluna em um novo local.
6. Na parte superior da página, clique em CONFIGURAÇÃO DA PESQUISA: DESATIVADO.

   A configuração da pesquisa é concluída.
7. Clique em Salvar.

   O novo local da coluna é salvo.

Alterar o rótulo da coluna

O CA APM permite alterar o rótulo de um título de coluna para ajudar a tornar o rótulo mais familiar nos critérios de pesquisa. Por exemplo, é possível alterar o rótulo *Quantidade de ativos* para *Quantidade*.

Para alterar o rótulo de um título de coluna

1. Clique na guia e na subguia opcional do objeto que você deseja localizar.
2. À esquerda, clique em Gerenciar pesquisas.

   Uma lista de pesquisas salvas é exibida.
3. Clique em uma pesquisa na lista.
4. Na parte superior da página, clique em CONFIGURAÇÃO DA PESQUISA: ATIVADO.

   A configuração da pesquisa é ativada.
5. Nos resultados da pesquisa, selecione o título da coluna e insira o novo rótulo.
6. Na parte superior da página, clique em CONFIGURAÇÃO DA PESQUISA: DESATIVADO.

   A configuração da pesquisa é concluída.
7. Clique em Salvar.

   O novo rótulo da coluna é exibido nos resultados da pesquisa.

Remover uma coluna

O CA APM permite remover uma coluna quando não se deseja uma determinada coluna incluída nos resultados da pesquisa. Por exemplo, é possível remover a coluna Endereço Mac dos resultados da pesquisa.

Para remover uma coluna

1. Clique na guia e na subguia opcional do objeto que você deseja localizar.
2. À esquerda, clique em Gerenciar pesquisas.

   Uma lista de pesquisas salvas é exibida.
3. Clique em uma pesquisa na lista.
4. Na parte superior da página, clique em CONFIGURAÇÃO DA PESQUISA: ATIVADO.

   A configuração da pesquisa é ativada.
5. Nos resultados da pesquisa, clique no ícone apropriado ao lado da coluna.
6. Na parte superior da página, clique em CONFIGURAÇÃO DA PESQUISA: DESATIVADO.

   A configuração da pesquisa é concluída.
7. Clique em Salvar.

   A coluna é removida da página e dos resultados da pesquisa.

Adicionar um campo de classificação

O CA APM permite adicionar campos de classificação aos resultados da pesquisa e estender a classificação padrão de uma única coluna usando a ordem crescente ou decrescente. Por exemplo, atualmente os ativos são classificados por nome do ativo. É possível adicionar família de ativos à classificação, de modo que seja possível classificar pelo nome do ativo e pela família de ativos.

Para adicionar um campo para classificar os resultados da pesquisa

1. Clique na guia e na subguia opcional do objeto que você deseja localizar.
2. À esquerda, clique em Gerenciar pesquisas.

   Uma lista de pesquisas salvas é exibida.
3. Clique em uma pesquisa na lista.
4. Em Configurações adicionais, na área de Classificação de resultados da pesquisa, adicione o outro campo para classificação.

5. Clique em Ir.

   Os resultados são exibidos com a classificação estendida e o ajudam a ver o impacto sobre os resultados antes de salvar a classificação. O novo campo é adicionado e você pode usá-lo para classificar os resultados da pesquisa.

Impedir registros de objetos duplicados

O CA APM permite impedir que os registros de objetos duplicados sejam exibidos nos resultados da pesquisa. Por exemplo, você tem diversas pessoas em sua empresa com o nome John Smith. Seus nomes e sobrenomes são os mesmos, mas suas outras informações de contato (endereço de email, supervisor, departamento, e assim por diante) são diferentes.

Você tem uma pesquisa de um contato salvo em que apenas o nome e o sobrenome do contato são exibidos nos resultados. Ao pesquisar usando a pesquisa de contato salvo e especificar *John* como nome e *Smith* como sobrenome, duas instâncias de John Smith serão exibidas nos resultados da pesquisa. Ao impedir que os registros duplicados sejam exibidos, somente uma instância de John Smith será exibida.

Para impedir que os registros de objetos duplicados sejam exibidos nos resultados da pesquisa

1. Clique na guia e na subguia opcional do objeto que você deseja localizar.
2. À esquerda, clique em Gerenciar pesquisas.

   Uma lista de pesquisas salvas é exibida.

3. Clique na pesquisa na qual você deseja impedir que registros duplicados sejam exibidos.
4. Em Configurações adicionais, na área de Características de pesquisa exclusiva, marque a caixa de seleção Tornar os resultados exclusivos.
5. Clique em Ir.

   Os resultados são exibidos sem os registros duplicados e o ajudam a ver o impacto sobre os resultados antes de salvar suas configurações. O argumento DISTINTO é adicionado à instrução SQL, impedindo que os registros duplicados sejam exibidos nos resultados da pesquisa.

Impedir a abertura de registros

O CA APM permite desativar a capacidade de abrir registros individuais dos resultados da pesquisa. Por exemplo, você não deseja que usuários abram e exibam as informações de contato a partir dos resultados da pesquisa de contato.

Para impedir a abertura de registros de objetos a partir dos resultados da pesquisa

1. Clique na guia e na subguia opcional do objeto que você deseja localizar.
2. À esquerda, clique em Gerenciar pesquisas.

   Uma lista de pesquisas salvas é exibida.
3. Clique em uma pesquisa na lista.
4. Em Configurações adicionais, na área de Características de pesquisa exclusiva, desmarque a caixa de seleção Permite a seleção de resultados.
5. Clique em Salvar.

   Um hiperlink não será exibido nos resultados da pesquisa para abrir o objeto.

Solução de problemas de segurança da pesquisa

As dicas de solução de problemas relacionados à segurança da pesquisa o ajudam quando estiver trabalhando com pesquisas configuradas.

- Não é possível atribuir função a uma pesquisa configurada (na página 160)
- Não é possível atribuir configuração a uma pesquisa configurada (na página 161)

Não é possível atribuir função a uma pesquisa configurada

Válido em todos os ambientes operacionais suportados.

Sintoma:

Ao tentar fornecer uma função com acesso a uma pesquisa definida, recebo um erro semelhante a um dos seguintes erros:

Não é possível atribuir a função <nome da função> à pesquisa porque a função não pode acessar o(s) seguinte(s) campo(s): <nome do campo> no Tipo de ativo <família de ativos>

Não é possível atribuir a função <nome da função> à pesquisa porque a função não pode acessar o Tipo de ativo <família de ativos>

Não é possível atribuir a função <nome da função> à pesquisa porque a configuração não pode acessar o(s) seguinte(s) campo(s): <nome do campo>, <nome do campo>

Solução:

Use qualquer uma das seguintes soluções para resolver esse erro:

1. Atualizar a configuração e fornecer a função ou o usuário com acesso à pesquisa.
2. Atualizar a configuração e remover o campo oculto da pesquisa.
3. Não permitir que a função acesse a pesquisa.
4. Remover a configuração da função.

Não é possível atribuir configuração a uma pesquisa configurada

Válido em todos os ambientes operacionais suportados.

Sintoma:

Ao tentar fornecer uma configuração local ou global com acesso a uma pesquisa configurada, recebo um erro semelhante a um dos seguintes erros:

Não é possível atribuir a configuração <nome da configuração> à pesquisa porque a configuração não pode acessar o(s) seguinte(s) campo(s): <nome do campo> no Tipo de ativo <família de ativos>

Não é possível atribuir a configuração <nome da configuração> à pesquisa porque a configuração não pode acessar o Tipo de ativo <família de ativos>

Não é possível atribuir a configuração <nome da configuração> à pesquisa porque a configuração não pode acessar o(s) seguinte(s) campo(s): <nome do campo>, <nome do campo>

Solução:

Use qualquer uma das seguintes soluções para resolver esse erro:

1. Atualizar a configuração e tornar o campo oculto disponível para a pesquisa.
2. Atualizar a configuração e remover o campo oculto da pesquisa.
3. Não permitir que a configuração acesse a pesquisa.

Glossário

alocação

Uma *alocação* é uma descrição de como a sua organização está internamente aprovada para usar um determinado produto de software, conforme especificado na licença de software. Alguns exemplos de uma alocação são: empresa, usuário único e servidor único.

alterar evento

Um *evento de alteração* monitora as alterações de campo de um objeto e funciona com notificações que são criadas por um provedor de fluxo de trabalho (por exemplo, o CA Process Automation) para notificá-lo de que o valor do campo foi alterado.

anexo

Um *anexo* é um arquivo eletrônico ou página URL que contém documentação de suporte para um objeto. Por exemplo, é possível anexar um contrato digitalizado com um documento jurídico para representar o contrato.

ativo

Um *ativo* é um produto de TI de sua propriedade ou que você está prestes a adquirir. Ativos representam produtos físicos com identificadores exclusivos, como um número de série, uma configuração ou um contato. Defina um registro de ativo para cada ativo que você deseje acompanhar individualmente.

campo estendido

Um *campo estendido* é um campo que pode ser adicionado a qualquer registro de objeto. Os campos estendidos podem ser usados para armazenar as informações que você precisa acompanhar sobre um objeto não fornecido por um campo padrão.

class

Uma *classe* é uma categoria descritiva ampla de uma família de ativos que é atribuída a um modelo ou ativo e facilita a recuperação de informações.

configuração

Uma *configuração* possui duas definições específicas dentro do CA APM. Uma configuração pode ser uma descrição de um computador (por exemplo, um PC, laptop, servidor, e assim por diante) e seus componentes individuais (monitor, modem, e assim por diante). Use registros de configuração para identificar modelos e ativos que representam os componentes de um computador. Uma configuração também é um método para alterar a interface do usuário e o comportamento padrão do produto, de modo que os usuários possam mais facilmente inserir, gerenciar e pesquisar informações.

configuração de modelo

Uma *configuração de modelo* é um registro que descreve a configuração padrão que você compra para um determinado modelo de hardware.

configuração do ativo

Uma *configuração do ativo* é um registro que descreve a configuração de um ativo de hardware como ele existe no momento em seu ambiente. As configurações do ativo são diferentes das configurações de modelo devido a alterações feitas ao longo do tempo.

contato

Um *contato* é uma pessoa ou um departamento que está envolvido com a aquisição, o uso ou o gerenciamento de um objeto no repositório.

corte

O *corte* é uma maneira de especificar um número fixo de caracteres à esquerda ou à direita a ignorar em um ativo ao executar a reconciliação de hardware. Por exemplo, os nomes de computadores detectados em um local têm um código de localização de três caracteres como prefixo. Crie um registro de corte para o critério de correspondência de ativo que corte três caracteres do lado esquerdo dos nomes do computador detectado.

cronograma de pagamentos

Um *cronograma de pagamentos* é uma lista de pagamentos a serem feitos para um determinado registro de custo. As informações do cronograma de pagamentos incluem quando um pagamento está vencido, a quantia devida, se um pagamento foi efetuado ou aprovado e qual é a quantia. As informações fornecidas na página Custo são usadas para calcular os planos de pagamento. Se definir os detalhes do período de recorrência, o sistema cria automaticamente registros de pagamento no banco de dados com base nos detalhes do período de recorrência que você definir.

custo recorrente

Um *custo recorrente* é um custo que se repete por um determinado período de tempo. Os períodos de tempo recorrentes têm como base os termos do seu contrato. Não confunda o tamanho do período recorrente com a frequência de pagamentos. Por exemplo, se um custo anual se repete por três anos, especifique três anos como custo recorrente, mesmo que você faça pagamentos mensais. É possível alterar a frequência de pagamentos posteriormente.

documento jurídico

Um *documento jurídico* é um documento que descreve um relacionamento ou acordo jurídico entre duas ou mais partes. Por exemplo, contratos, cartas de notificação, acordos principais, concessões, contratos de compra por volume, cartas de intenção, e assim por diante, são todos considerados documentos jurídicos. Embora as licenças de software sejam documentos jurídicos, são acompanhadas de maneira diferente.

documento jurídico aplicável

Um *documento jurídico aplicável* é o documento no qual um documento jurídico se baseia. O documento jurídico aplicável tem o principal conjunto de termos e condições a partir dos quais o documento jurídico é derivado.

empresa

Uma *empresa* é uma organização que fabrica, vende ou adquire produtos acompanhados no repositório ou é uma das partes de documentos jurídicos acompanhadas no repositório.

empresa pai

Uma *empresa pai* é uma empresa que possui ou controla outra empresa (sua empresa subsidiária).

empresa subsidiária

Uma *empresa subsidiária* é uma empresa possuída ou controlada por outra empresa (sua empresa pai).

escalonamento

Um *escalonamento* é o processo de encaminhar automaticamente uma notificação para outra pessoa depois que o destinatário original não responde durante um determinado período de tempo.

evento de data

Um *evento de data* monitora as alterações do campo de data de um objeto e funciona com as notificações criadas por um provedor de fluxo de trabalho (por exemplo, o CA Process Automation) para notificá-lo de que uma data importante está se aproximando ou passou.

evento de observação

Um *evento de observação* monitora as alterações de campo de um objeto e funciona com as notificações que são criadas por um provedor de fluxo de trabalho (por exemplo, o CA Process Automation) para notificá-lo sobre uma potencial obstrução à conclusão de uma tarefa.

família de ativos

Uma *família de ativos* é uma maneira de organizar e classificar ativos para acompanhar informações especializadas sobre produtos, serviços ou equipamentos usados em sua organização. A família de ativos determina as informações que você vê na página quando define um ativo. A família de ativos era anteriormente chamada de tipo de ativo.

Formulário de solicitação inicial

Um *formulário de solicitação inicial* é um objeto de automação do CA Process Automation que permite que os usuários solicitem o início de um novo processo de fluxo de trabalho. Um formulário de solicitação inicial cria uma interface que permite que os usuários forneçam entradas estruturadas e iniciem um processo.

fornecedor preferencial/vendedor preferencial

Um *fornecedor preferencial/vendedor preferencial* é a empresa do vendedor que você prefere usar nas futuras aquisições de um produto.

função

Uma *função*, usada em segurança, é um grupo de usuários que executam as mesmas tarefas e que requerem o mesmo nível de acesso a dados ou a uma funcionalidade.

grupo de ativos

Um *grupo de ativos* é um conjunto relacionado de ativos que compartilham informações. As informações são acompanhadas somente para o grupo e não para os integrantes individuais do grupo.

grupo de inquilinos relacionados

Um *grupo de inquilinos relacionados* é um grupo de inquilinos que inclui um inquilino e todos os inquilinos que pertencem ao seu *grupo de subinquilinos* ou seu *grupo de superinquilinos*.

grupo de subinquilinos

Um *grupo de subinquilinos* é um grupo de inquilinos que inclui um inquilino, seus subinquilinos, os subinquilinos destes últimos, e assim por diante, até a parte inferior da hierarquia. Enquanto um inquilino reside em uma hierarquia, seu grupo de subinquilinos é mantido pelo produto; somente seu nome e sua descrição podem ser modificados.

grupo de superinquilinos

Um *grupo de superinquilinos* é um grupo de inquilinos que inclui um inquilino, seu inquilino pai, e assim por diante, até a parte superior da hierarquia. Enquanto um inquilino reside em uma hierarquia, seu grupo de superinquilinos é mantido pelo produto; somente seu nome e sua descrição podem ser modificados.

hierarquia de inquilino

Uma *hierarquia de inquilino* é um grupo de inquilinos que você define e gerencia ao definir subinquilinos (isto é, você atribui inquilinos pai a eles para fins de compartilhamento de dados ou organizacionais). O CA APM oferece suporte a hierarquias de inquilinos de profundidade ilimitada. No entanto, o provedor de serviços pode limitar o número total e a profundidade de inquilinos em uma hierarquia. O provedor de serviços também pode impedir que inquilinos individuais tenham subinquilinos.

histórico de auditoria

Um *histórico de auditoria* é uma lista em ordem cronológica das alterações realizadas no registro de um objeto ao longo do tempo.

inquilino

Um *inquilino* é uma instância entre várias instâncias de uma única instalação do produto. Usando os inquilinos, o CA APM pode gerenciar várias empresas separadas que oferecem suporte aos clientes. Cada inquilino possui configurações e propriedades exclusivas, e vê o produto como o seu próprio aplicativo, exceto quando compartilha dados por meio da autorização do *provedor de serviços* ou de uma *hierarquia de inquilino*.

inquilino pai

Para colocar um inquilino em uma hierarquia, atribua um *inquilino pai* a ele. O inquilino pai torna-se o inquilino imediatamente acima daquele inquilino em uma hierarquia. Para remover um inquilino de uma hierarquia, é possível remover a atribuição de seu inquilino pai.

item

Consultar *modelo*.

lembrete

Um *lembrete* é uma notificação acionada por um evento que alerta um usuário sobre um evento importante ou atividade.

limite de aumento

Um *limite de aumento* é um limite máximo do valor que um custo recorrente pode aumentar. Normalmente, os contratos especificam o limite.

location

Um *local* é o local físico onde se encontra um ativo, uma empresa ou um contato.

mascaramento

Mascaramento é uma maneira de especificar os critérios de pesquisa em que se substitui um caractere por parte de uma sequência de caracteres. Os caracteres de mascaramento também são conhecidos como *caracteres curinga*. Use o mascaramento para limitar o número de registros retornados por uma pesquisa ou para substituir por caracteres de pesquisa quando você não souber a grafia exata.

model

Um *modelo* é um registro que descreve um produto que você pode ter comprado no passado ou possivelmente comprará no futuro. O modelo anteriormente denominava-se item.

modelo de relacionamento

Um *modelo de relacionamento* é o conjunto de atributos que pertence a uma determinada categoria de relacionamento. Esses atributos determinam quais tipos de objetos podem ser vinculados uns aos outros e qual a natureza dessas vinculações.

modelo jurídico

Um *modelo jurídico* é o conjunto de atributos que pertence a uma determinada categoria de documentos jurídicos (por exemplo, todas as concessões têm datas de início, datas de término, locadores e locatários). Esses atributos incluem termos e condições que normalmente se aplicam aos campos dessa categoria e do usuário.

multi-locação

Multilocação é a habilidade de vários inquilinos independentes (e seus usuários) de compartilharem uma única instância do produto (por exemplo, o CA APM). A multilocação permite que os inquilinos compartilhem hardware e recursos de suporte a aplicativos, reduzindo os custos e, ao mesmo tempo, obtendo a maioria dos benefícios de uma implementação independente. Os inquilinos só podem interagir entre si de maneiras definidas; caso contrário, cada inquilino exibe a instância do aplicativo somente para seu próprio uso.

normalização

A *normalização* faz parte do processo de reconciliação, onde você estabelece uma lista de regras para padronizar, organizar e consolidar dados entre o CA APM e os repositórios detectados.

notificação

Uma *notificação* é criada por um provedor de fluxo de trabalho (por exemplo, o CA Process Automation) para comunicar informações aos integrantes da equipe sobre eventos importantes e atividades.

object

Um *objeto* representa algo que se registra e se acompanha no repositório. Os principais objetos do CA APM são modelos, ativos, documentos jurídicos, contatos, empresas, organizações, locais e sites.

observação

Uma *observação* é texto adicionado a um registro de objeto para adicionar informações mais detalhadas.

percentual de aumento

Um *percentual de aumento* é um valor pelo qual você espera que um custo recorrente que está associado a um ativo ou documento jurídico aumente a cada período recorrente. Por exemplo, você tem uma taxa de $ 100 que se repete uma vez por ano por três anos. Para levar a inflação em conta, espera-se que um fornecedor aumente os custos do produto em 5 por cento a cada ano. O custo do produto seria US$ 100 no primeiro ano, US$ 105 no segundo ano (US$ 100 + (0,05 x US$ 100) = US$ 105) e US$ 110,25 no terceiro ano (US$ 105 + (0,05 x US$ 105) = US$ 110,25).
O percentual de aumento tem como base o período recorrente. Se você faz pagamentos mensais, mas é provável que o valor devido aumente anualmente, é possível inserir o custo como um custo anual com um percentual de aumento. Um pagamento anual será calculado, aumentado pelo percentual de aumento a cada ano até a data de término.

provedor de fluxo de trabalho

Um *provedor de fluxo de trabalho* gerencia notificações e confirmações de eventos.

provedor de serviços

O *provedor de serviços* é o principal inquilino (proprietário) de uma instância de produto. Uma instância de produto pode ter somente um provedor de serviços, que também pode participar como pai em uma ou mais hierarquias de inquilinos.

registro de relacionamento

Um *registro de relacionamento* é criado quando um objeto principal está vinculado a um ou mais objetos secundários.

relacionamento

Um *relacionamento* é uma associação entre um objeto gerenciado e outro objeto. Os registros de relacionamento fornecem informações detalhadas sobre a associação.

relacionamento da configuração

Um *relacionamento da configuração* é o conjunto de atributos que pertence a uma determinada categoria de configurações de hardware. Os relacionamentos da configuração são fornecidos para ativos e modelos.

relacionamento de alocação

Um *relacionamento de alocação* é um registro que fornece os atributos de uma alocação interna de software. Cada relacionamento de alocação fornece atributos e relacionamentos que se aplicam a um determinado tipo de alocação.

Servidor de eventos

O *servidor de eventos* é um componente do produto que processa os eventos. O servidor verifica periodicamente as tabelas de eventos no repositório e aciona o evento quando o evento ocorre. Depois de acionar o evento, o provedor de fluxo de trabalho envia notificações aos usuários e gerencia as confirmações. O servidor atualiza o repositório com as informações para que se possa determinar se o processo de fluxo de trabalho está concluído, em andamento, se falhou ou se foi cancelado.

subclasse

Uma *subclasse* é uma categoria descritiva de uma classe que está atribuída a um modelo ou ativo para refinar ainda mais a descrição fornecida pela classe.

subinquilino

Um *subinquilino* é um inquilino que está abaixo de outro inquilino (seu *superinquilino* relacionado) na mesma hierarquia de inquilinos. Subinquilinos podem ser departamentos ou sites dentro de seus superinquilinos. Subinquilinos podem ter seus próprios dados e regras de negócios, e também compartilham alguns dados de negócios com seu inquilino pai e superinquilinos superiores.

superinquilino

Um *superinquilino* é aquele que é maior do que outro inquilino (seu *subinquilino* parente) na mesma hierarquia de inquilinos.

template

Um *modelo* fornece grupos de campos predefinidos que estão associados a um tipo específico de objeto. Por exemplo, um modelo jurídico fornece campos que pertencem a um determinado tipo de documento jurídico.

termos e condições

Os *termos e condições* especificam as áreas de acordo de documentos jurídicos. Antes de definir um modelo jurídico, crie uma única lista mestre de todos os termos e condições que podem ser atribuídos a um modelo jurídico. Um termo e uma condição podem ser atribuídos a vários modelos jurídicos e documentos jurídicos.

valores de correspondência

Os *valores de correspondência* são campos-chave que identificam exclusivamente as entidades dentro de um banco de dados. Para um ativo de hardware, os valores de correspondência seriam a combinação de ID de domínio, ID e tipo da unidade, que identificam exclusivamente uma linha na tabela UNIT.